

TYÖKÄYTÄNTÖJÄ KEHITTÄMÄSSÄ

Vastaanottotiimikokeilu lastensuojelun avohuollossa

Tiina Oksanen

Opinnäytetyö, kevät 2011

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Diak Etelä, Helsinki

Terveysten edistämisen koulutusohjelma

Sosionomi (ylempi AMK)

TIIVISTELMÄ

Oksanen Tiina,
Työkäytäntöjä kehittämässä. Vastaanottotiimikokeilu lastensuojelun avohuollossa. Helsinki, kevät 2011, 117 sivua, 2 liitettä.
Diakonia- ammattikorkeakoulu,
Diak Etelä, Helsingin yksikkö
Terveystiedon edistämisen koulutusohjelma
Johtaminen perhetyössä – ja perhehoitotyössä
Sosionomi ylempi amk-tutkinto

Tässä opinnäytetyössä raportoidaan työyhteisön kehittämishankkeen suunnittelua ja toteutusta Helsingin kaupungin Herttoniemi- Itäkeskuksen lastensuojelun avohuollon toimipisteessä. Kehittämisen kohteena on asiakkuuden alkuvaihe lastensuojelussa. Helmikuussa 2010 toimipisteeseen perustettiin vastaanottotiimi, joka hoitaa toimipisteen lastensuojelun päivystyksen ja tekee tulleista ilmoituksista lastensuojelutarpeen selvitykset koko toimipisteen osalta. Asiakkuuden jatkuessa selvityksen jälkeen asiakkuus siirtyy asiakkaan asuinalueen mukaiseen aluetiimiin. Toimipisteen kehittämishankkeen tavoitteena oli selkiyttää lastensuojelun päivystystyötä, yhdenmukaistaa lastensuojelutarpeen selvityksiä ja tehdä selvitykset lastensuojelulain määrittämässä aikarajoissa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten työntekijät ja asiakkaat kokevat vastaanottotiimin toiminnan ja millaisia ovat asiakkuuden siirtymiset vastaanottotiimistä aluetiimeihin. Opinnäytetyö on sekä toimintatutkimus että käytäntötutkimus. Tutkimusaineisto kerättiin haastattelun, havainnoinnin ja asiakaskyselyn kautta. Aluetiimin työntekijöille järjestettyyn kolmeen ryhmähaastatteluun osallistui kolmesta työntekijästä. Asiakaskyselyyn vastasi kuusi asiakasta. Havainnoinnin kohteena olivat keskustelut vastaanottotiimissä. Aineiston analyysi tehtiin sisällönanalyysinä.

Aineistosta nousseiden tulosten mukaan työntekijät kokivat vastaanottotiimin toimintamallin hyväksi, eikä vanhaan toimintamalliin haluttu palata. Aluetiimin työntekijät kokivat työn pakkotahtisuuden ja tunnekuormituksen vähentyneen. Asiakasprosessien koettiin selkiytyneen, asiakkaiden saaman palvelun nopeutuneen ja työn laadun parantuneen. Ajoittainen työntekijävajaus aluetiimeissä koettiin kuormittavuutena vastaanottotiimissä, mikäli asiakkaita ei voitu siirtää pian selvityksen jälkeen aluetiimeihin. Vastaanottotiimissä pystyttiin puuttumaan asiakkaiden tilanteisiin nopeasti ja noudattamaan selvityksissä lain määrittämiä aikarajoja.

Asiakkaat kokivat tulleen kuuluksi selvitysprosessissa ja he kokivat lastensuojelutarpeen selvityksen itsessään jo auttaneen perheen tilannetta.

Avainsanat: lastensuojelu, lastensuojelutarpeen selvitys, vastaanottotiimi, toimintatutkimus, käytäntötutkimus.

ABSTRACT

Oksanen Tiina,
Developing Work Practices. An Assessment Team in Child Protection in Outpatient Care.
117 p., 2 appendices. Language: Finnish. Helsinki, Spring 2011
Diaconia University of Applied Sciences. Degree: Master of Social Services.
Degree Programme in Social Services, Option in Health Promotion.
Leadership in Family Work and Family Health Care

This thesis reports the planning and realization of a work community development project in an outpatient care unit of child protection services in Herttoniemi-Itäkeskus in the city of Helsinki. The target of the work community development was the first stages of the service use in child protection. An assessment team in the unit was founded in February 2010. The objective of the development was to clarify the emergency duty work of child protection, to standardize the clarifications of the need for child protection and to be able to make the clarifications during the time limits determined by the child welfare law.

The purpose of this thesis was to clarify how the employees and service users experienced the operations of the assessment team and how the transitions of the service use from the assessment team to the regional teams appeared. This thesis was both action research and practice research. The research material was collected through an interview, observation and service user inquiry. In three focus group interviews, thirteen employees from regional teams took part. Six service users completed the inquiry. The object of observation was discussions in the assessment team. The material was analyzed as content analysis.

According to the results of this study, the employees experienced the operation model of the assessment team as successful and they did not want to return to the old operation model. The employees of the regional teams experienced that the pressing pace and emotional load of the work had decreased. The overall feeling was that the service use processes were clearer, the service received by service users faster and the quality of work better. The occasional shortage of employees in the regional teams was experienced as a load in the assessment team if it was not possible to transfer the service user to the regional teams immediately after clarification of the need for child protection. In the assessment team, it was possible to intervene in the service users' situation fast and to follow the statutory time limits.

The service users felt that they had been heard in the clarification process of the need for child protection and they experienced that this in itself already helped the family situation.

Keywords: child protection, clarifying the need for child protection, assessment team, action research, practice research

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
2 LASTENSUOJELU	9
2.1 Katsaus lastensuojelun historiaan Suomessa.....	9
2.2 Mitä on lastensuojelu?	13
2.3 Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu.....	15
2.4 Lapsen edun ja vanhemmuuden arviointi lastensuojelutyössä	18
2.4.1 Lastensuojelun alkuvaiheen tilannearviointimalli	20
2.4.2 Lapsikeskeinen työskentely lastensuojelun tarpeen arvioinnissa	21
2.4.3 Lastensuojelutarpeen selvitys	22
2.4.4 Lastensuojelutarpeen selvitysprosessi	24
2.5 Lapsen osallisuus lastensuojeluprosessissa.....	28
3 DIALOGISUUS JA SOSIAALINEN TUKI LASTENSUOJELUN TARPEEN ARVIOINNISSA	31
3.1 Dialogisuus selvitysprosessissa	31
3.2 Sosiaalinen tuki selvitysprosessissa	33
4 TYÖKÄYTÄNTÖJEN KEHITTÄMINEN	36
4.1 Toimipisteen ja kehittämisen taustaa.....	36
4.2 Kehittämisen lähtökohdat	37
4.3 Vastaanottotiimin suunnittelua.....	39
4.4 Suunnitteluryhmän tuotokset yhteiseen pohdintaan	42
4.5 Vastaanottotiimin käynnistyminen	44
4.5.1 Lastensuojelun päivystys Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä .	45
4.5.2 Lastensuojelutarpeen selvitykset	46
4.6 Kehittämisen tavoitteet	49
4.7 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset.....	50
5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSAINEISTO	52

5.1 Tutkimusaineisto ja opinnäytetyöntekijän rooli työyhteisössä	52
5.2 Laadullinen toimintatutkimus ja käytäntötutkimus	54
5.3 Aineiston keruu havainnoinnin keinoin.....	58
5.3.1 Aktivoiva osallistuva havainnointi.....	59
5.3.2 Aineiston keruu fokusryhmähaastattelun keinoin	60
5.3.3 Asiakaskyselyn toteuttaminen.....	61
5.4 Tutkimusaineiston käsittely ja analyysi	62
5.5 Sisällönanalyysi tässä opinnäytetyössä.....	63
6 TUTKIMUSTULOKSET.....	68
6.1 Asiakkuuden siirtymisen tavat	68
6.1.1 Asiakkuuden siirtyminen tiimiesittelyn kautta	70
6.1.2 Asiakkuuden siirtyminen suoraan uudelle työntekijälle.....	74
6.1.3 Työntekijöiden ja asiakkaan yhteinen tapaaminen	76
6.2 Aluetiimien työntekijöiden kokemuksia vastaanottotiimin toiminnasta	78
6.2.1 Odotukset vastaanottotiimin toiminnalle	80
6.2.2 Työtehtävien väheneminen ja ajan vapautuminen	82
6.2.3 Työn pakkotahtisuuden ja tunnekuormituksen väheneminen	85
6.2.4 Hyväksi koettu toimintamalli.....	88
6.2.5 Huoli resursseista ja työntekijöiden vaihtumisesta	90
6.3 Vastaanottotiimin työntekijöiden kokemuksia toiminnasta	91
6.3.1 Työntekijävaje aluetiimeissä kuormittaa vastaanottotiimiä	91
6.3.2 Nopea puuttuminen ja määräaikojen noudattaminen	93
6.3.3 Prosessin selkiytyminen ja työn laadun parantuminen	94
6.4 Asiakkaiden kokemuksia asiakkuuden alkuvaiheesta.....	96
7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	99
7.1 Johtopäätökset.....	99
7.2 Opinnäytetyön luotettavuuden pohdintaa	104

7.2 Opinnäytetyön eettisyyden pohdintaa.....	108
LÄHTEET	111
LIITTEET	118
LIITE 1 Asiakaskysely.....	118
LIITE 2 Teemahaastattelurunko.....	120

1 JOHDANTO

Uusi lastensuojelulaki astui voimaan 1.1.2008. Lastensuojelulain kokonaisuudistuksen keskeisinä tavoitteina oli uudistaa lastensuojelulakia siten, että lastensuojelu toimii asiakaslähtöisesti ja sitä toteutettaessa otetaan huomioon lapsen etu (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006). Uuden lastensuojelulain (417/2007) myötä ilmoitusvelvollisuus laajentui ja ilmoituskynnys madaltui, mikä on lisännyt yhteydenottoja lastensuojeluun, ja lastensuojeluilmoitusten määrä on kasvanut. Uusi laki selittää osittain lisääntyneitä lastensuojeluilmoituksia. Ilmoitusten lisääntymiseen vaikuttaa lisäksi lama, köyhien lapsiperheiden osuuden kasvu ja päihdeongelmat (Oja 2010).

Lapsen tulo lastensuojelun asiakkaaksi tapahtuu lastensuojeluilmoituksen kautta. Lastensuojelulaissa (417/2007) on määritelty tietyt viranomaiset ilmoitusvelvollisiksi, myös kuka tahansa henkilö, jolla on herännyt huoli lapsesta, voi tehdä lastensuojeluilmoituksen. Myös perhe itse voi ottaa yhteyttä lastensuojeluun. Lastensuojelussa arvioidaan lapsen mahdollinen kiireellinen lastensuojelun tarve ja kiireellisiin toimenpiteisiin ryhdytään välittömästi. Mikäli välittömiin toimiin ei ole tarvetta, uudistettu lastensuojelulaki velvoittaa lastensuojelun sosiaalityöntekijän arvioimaan seitsemän arkipäivän kuluessa, onko aloitettava lastensuojelutarpeen selvityksen tekeminen. Selvitys voidaan jättää tekemättä vain silloin, jos lapsi on jo lastensuojelun asiakas tai jos kysymyksessä on selvästi haitanteko tai muu aiheeton ilmoitus. Huolellinen selvitys on tehtävä kolmen kuukauden kuluessa ilmoituksen vastaanottamisesta. (Taskinen 2008, 32, 35; Rätty 2010, 220.)

Helsingin sosiaalivirastossa lastensuojeluilmoitukset tehdään virka-aikana lapsen asuinalueella olevan perhekeskuksen lastensuojelun toimipisteeseen ja virka-ajan ulkopuolella sosiaalipäivystykseen. Opinnäytetyöni käsittelee lastensuojelun avohuollon työkäytäntöjen kehittämistä Helsingin sosiaaliviraston Itäisen perhekeskuksen Herttoniemi- Itäkeskuksen toimipisteessä. Työyhteisössä syntyi halu lähteä kehittämään työkäytäntöjä, jotta työntekijät pystyisivät paremmin vastaamaan lain asettamiin aikarajoihin ja vastaamaan nopeammin

asiakkaiden tarpeisiin. Toimipisteen lastensuojelutiimeissä koettiin tarvetta yhtenäistää päivystyskäytäntöjä, lastensuojelutarpeen selvityksiä, asiakkuuden määrittelyn kriteereitä ja asiakasdokumentointia.

Tavoitteena oli myös vastata paremmin Sosiaaliviraston toiminta-ajatukseen ja strategiaan tavoitteisiin. Sosiaaliviraston toiminta-ajatuksena on muun muassa turvata lasten ja nuorten hyvän kasvun edellytykset, sekä vahvistaa aikuisten toimintakykyä ja vastuullisuutta. Strategisina tavoitteina ovat muun muassa palveluiden vaikuttavuuden parantaminen asiakkaiden osallisuutta tukemalla ja joustavampien palvelukokonaisuuksien ja työprosessien kehittäminen. (Sosiaalivirasto 2009.)

Olen työskennellyt kuusi ja puoli vuotta sosiaaliohjaajana lastensuojelun avohuollossa ja saanut siten läheltä seurata uuden lastensuojelulain tuloa ja työntekijöiden pyrkimyksiä vastata uuden lain tuomiin velvoitteisiin asiakasmäärien lisääntyessä. Kun omassa työyhteisössäni Herttoniemi- Itäkeskuksen lastensuojelun toimipisteessä käynnistettiin helmikuussa 2010 kaksivuotinen vastaanottotiimikokeilu, antoi se tilaisuuden seurata mitä tapahtuu kun työntekijät rohkeasti lähtevät uudistamaan toimintaa ilman ylimääräisiä työntekijäresursseja.

Opinnäytetyössäni kuvaan työyhteisön kehittämishankkeen suunnittelua ja toteutusta. Kuvaan lastensuojelun avohuollon työkäytäntöjen kehittämistä ja työntekijöiden kokemuksia uudesta toimintatavasta. Työssäni tuon esille myös asiakkaiden kokemuksia asiakkuuden alkuvaiheesta.

Luvussa kaksi avaan käsitteitä lastensuojelu ja lastensuojelutarpeen selvitys, jotka toimivat viitekehyksenä kehittämiselle. Tämän jälkeen käsittelen dialogisuutta ja sosiaalista tukea. Luvussa neljä kuvaan kehittämisen käynnistymistä ja etenemistä työyhteisössä, sekä kehittämisen- ja opinnäytetyön tavoitteita ja tutkimuskysymyksiä. Tutkimusmenetelmistä, tutkimusaineiston keruusta ja tutkimusaineiston käsittelystä kerron luvussa viisi. Sitten tuon esiin tutkimustulokset. Luku seitsemän sisältää johtopäätökset, pohdinnan opinnäytetyön luotettavuuden ja eettisyyden osalta, tutkimuksen merkityksestä ja jatkoehdotuksia.

2 LASTENSUOJELU

2.1 Katsaus lastensuojelun historiaan Suomessa

Katsaus lastensuojelun historiaan auttaa lukijaa ymmärtämään millaisten vaiheiden kautta on tultu nykypäivän lastensuojeluun, sen haasteisiin ja kehittämistarpeisiin.

Suomessa 1800-luvun puolivälin jälkeen tapahtuneen nopean kaupungistumisen myötä syntyi suurimpiin kaupunkeihin köyhällistökaupunginosia suurine sosiaalisine ongelmineen. Lasten suojelua tarvittiin kehittyvässä, teollistuvassa yhteiskunnassa, jossa 1800-luvulla lasten käyttö tehdastyössä yleistyi, työpäivät olivat pitkiä ja työ raskasta. Tehdaslait käynnistivät toimet lasten suojelemiseksi markkinatalouden riistoa vastaan (Mikkola 2004, 61). Alle 12-vuotiaiden lasten työskentely tehtaissa kiellettiin lailla 1889 (Pulma 2004, 12).

Perustetut kansalaisjärjestöt pyrkivät ratkomaan kaupungistumisen myötä syntyneitä sosiaalisia ongelmia keskittämällä huomionsa lasten ja heidän äitiensä auttamiseen. Kunnalliset viranomaiset alkoivat ottaa ohjaavaa roolia osin päällekkäin tapahtuneessa toiminnassa ja varsinkin alaikäisten rikostentekijöiden pelastaminen yhteiskuntakelpoisiksi nähtiin erityisenä suojelukasvatuksellisenä tehtävänä. Rikoksen tehneille alaikäisille ja moraalisesti vajonneiden vanhempien pahantapaisille lapsille perustettiin kasvatustaitoksia. Vuonna 1914 Suomessa oli seitsemän valtion kasvatustaitosta ja lisäksi muutamia yksityisten ja joidenkin kuntien ylläpitämiä omia suojelukasvatustaitoksia. (Pulma 2004, 12–13.)

1920-luvulla lastensuojelu terminä alkoi vakiintua yhdistäessään suojelukasvatuksen nuoret ja turvattomuussyistä huollon tarpeessa olevat lapset. Lastensuojeluideologian ajatuksena oli se, että lasten käyttäytyminen on jatkumo: jos köyhät ja turvattomat lapset eivät saa kunnollista hoitoa ja kasvatusta, heistä vähitellen kasvaa pahantapaisia ja rikollisia. (Saurama 2002a, 91.)

Suomessa käytiin 1900-luvun alkuvuosikymmeninä taistelua kunnallisen ja valtiollisen vastuun rajoista lastensuojelun järjestämisestä. Vaikka valtio oli ottanut vastuun kasvatustieteiden perustamisesta, kuului turvattomien lasten huolto ensisijaisesti kunnille ja järjestöille ja kunnallisten köyhäinhoitotalojen (kunnalliskotien) käyttö lastenkoteina jatkui. Vuoden 1936 Suomen ensimmäisen lastensuojelulain merkitys oli alun pitäen valtiollisesti johdetun yhdenmukaisen ja kattavan lapsipoliittisen järjestelmän luominen, mutta sen suurin merkitys jäikin huostaanotto-prosessin juridiseen vahvistamiseen. Lain toivomukset avohuollon kehittämisestä jäivät täysin kuntien oman harkinnan varaan. (Pulma 2004, 15.)

Maaseudulla köyhimpien lasten uuvuttava työ jatkui pitkälle 1900-luvulle ilman erityisempää suojaa ja väheni vasta oppivelvollisuuden ja koulujärjestelmien kehittymisen myötä. Merkittäviä virstanpylväitä lasten suojelemiseksi Suomessa olivat yleisen oppivelvollisuuden säätäminen 1922, oppikoulujen perustaminen ja kansakoulun laajeneminen 1940- ja 1950-luvulla ensin kuusi- ja sitten kahdeksanvuotiseksi, sekä peruskoulun perustaminen 1970-luvulla. Myös neuvola-järjestelmän perustaminen ja taistelu imeväis- ja lapsikuolleisuutta vastaan vaikuttivat merkittävästi lastensuojeluun. (Mikkola 2004, 61–62.)

Yhteiskuntarakenteiden murroksen myötä 1950- ja 1960-luvuilla tapahtui myös perherakenteiden murros. Muutto kaupunkeihin ja naisten siirtyminen työelämään olivat suuria muutoksia niin yhteiskunta- kuin perhetasolla. (Pulma 2004, 16.) 1950-luvulla sosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan kohtaamista leimasi yleisesti hyväksytty eriarvoisuus ja työntekijän valtasuhde. Lastensuojelu oli edelleen ytimeltään valvovaa ja holhoavaa.

1960-luvulla ihmisoikeudet, niiden mukana lasten oikeudet alkoivat nousta vahvasti esille. Lasten ääni alkoi hitaasti nousta kuuluviin ja lastensuojelun tapaa pitää lapsia vain toiminnan kohteena alkoi kyseenalaistua. Lastensuojelutyöntekijöillä alkoi mahdollistua erilaisten avohuollon tukitoimien käyttö, kun vielä 1950-luvulla huostaanotto oli lähes ainoa lastensuojelun työkalu. Helsingissä aloitettiin 1960-luvun puolivälissä koulukuraattoritoiminta. 1960–70-lukujen vaihteessa lastensuojelua alettiin määritellä yksityis-, siviili- ja perheoikeudellisista

lähtökohdista aiemman julkisoikeudellisen ja huolto-oikeudellisen lähtökohdan sijaan. (Pulma 2004, 16–18.)

1960- ja 1970-luvuilla lastensuojelusektori kasvoi voimakkaasti yhdessä hyvinvointivaltion kasvun myötä. Helsingissä lastensuojeluntyöntekijöiden määrä yli kaksinkertaistui vuosien 1960–1975 aikana. Myös avohuolto kehittyi ja laajeni. (Saurama 2002b, 164–165.) Lastensuojelutyöntekijöiden tärkeimmäksi työmenetelmäksi oli nousemassa puhe, pyrkimys neuvotteluihin ja sopimuksiin perheen sisällä, yleensä vanhempien kanssa. Lapsuus alettiin pikku hiljaa nähdä erityisenä elämänvaiheena. Lapsen elämää ja oikeutta lapsuuteen alettiin arvostaa. Lastensuojelun näkökulma lapseen oli kuitenkin varsin kapea, lapsi nähtiin lastensuojelussa lähinnä erilaisten toimenpiteiden kohteena.

1970-luvulla siirryttiin lasten suojelemisesta lasten oikeuksien kehittämiseen ja lastensuojelupolitiikasta lapsipolitiikkaan. Lapsen edusta muodostui avainkäsite, josta tuli myös johtava periaate uuteen, vuoden 1984 lastensuojelulakiin. 1950-luvun perhekeskeisyydestä, joka lastensuojelussa oli ollut pikemminkin äitikeskeistä, oltiin siirtymässä näkemykseen, että lapsia tuli voida suojella myös omilta vanhemmiltaan. (Pulma 2004, 18.)

Lastensuojelulla alkoi olla käytössään erilaisia perheiden ja lasten tukimuotoja vaihtoehtoina huostaanotoille. Huostaanottokynnys nousi korkealle pakkotoimien joutuessa yleisen kritiikin kohteeksi ja kansalaisten perusoikeuksien tietämyksen lisääntyessä. Samaan aikaan laitospaikat vähenivät voimakkaasti ja 1990-luvulla avohuollon toimenpiteiden ensisijaisuutta korostettiin jopa lapsen edun kustannuksella. Lapsen edun ja sen määrittelytavan vastakohtaksi asetettiin yksilön ja perheen suvereenisuus ja perhe-elämän koskemattomuutta korostavat oikeusperiaatteet. Ongelma korostui 1990-luvun laman ja huumeongelman kärjistymisen myötä. (Pulma 2004, 18–19.)

Lastensuojelun ilmenemismuodot ovat historian kuluessa muuttuneet ja lapsi on tullut vuosikymmenten saatossa näkyvämmäksi ja kuuluvammaksi lastensuojelutyössä. Lapsi on kuitenkin usein jäänyt sivurooliin työntekijöiden keskittyessä työskentelemään aikuisten ongelmien kanssa. On ajateltu, että vanhempien

kanssa tehtävä työ tuo välillisesti jotain hyvää myös lapselle. Työskentely ei ole välttämättä tapahtunut suoraan lapsen kanssa. Sosiaalityöntekijöiden kiinnostus lapsikeskeisyyteen ja suoraan lapsen kanssa työskentelyyn ja työtapojen kehittämiseen alkoi herätä enenevässä määrin 2000-luvun alussa. Lapsi on muuttunut lastensuojelun toimenpiteiden kohteesta yhä enemmän itsenäiseksi toimijaksi, jolla on oikeus tietoon itseään koskevassa lastensuojeluasiassa ja myös oikeus osallisuuteen ja kuulluksi tulemiseen.

1990-luvun lopulla julkiseen keskusteluun nousi huoli lapsuudesta ja vanhemmuudesta ja puhuttiin paljon lapsiperheiden pahoinvoinnista. Syrjäytyminen nousi yleiskäsitteeksi puhuttaessa lasten psykososiaalisista ongelmista, joilla tarkoitettiin lasten sosiaalistumiseen ja mielenterveyteen liittyviä huolia. Aikaisemmin kyseinen huoli ilmaistiin puhumalla riskioloissa elävistä tai häiriintyneistä lapsista. (Bardy 2001, 15.)

Yksi näkökulma perheiden heikentyneeseen kykyyn vastata lasten normaalista kehityksestä on työelämän vaatimusten kasvaminen, minkä on nähty vaikuttavan kielteisesti etenkin lapsiin heidän joutuessa kilpailemaan vanhempien ajankäytöstä työelämän kanssa. Suurempana uhkana nähdään kuitenkin vanhempien työttömyys, joka tuo taloudellisten vaikeuksien lisäksi myös muita vaikeuksia. Pitkäaikaistyöttömyys on riski perheen psykososiaalisten ongelmien lisääntymiseen. (Raunio, 2009, 284–285.)

Työttömyyden ja toisaalta työelämän vaatimusten kovenemisen lisäksi lasten ja perheiden hyvinvoinnin uhkana ovat lapsiperheiden sosiaaliturvassa ja palveluissa 1990-luvulla toteutetut supistukset. Erityisesti vaikeuksissa olevien lapsiperheiden tukea ei ole lisätty kasvanutta tarvetta vastaavasti, mikä on puolestaan lisännyt työpainetta lastensuojelussa. (Taskinen & Törrönen 2002.)

Lastensuojelun asiakkaiden ja sijoitettujen lasten määrä kasvoi yhä 1990-luvun laman jälkeen taloudellisen hyvinvoinnin lisääntymisestä huolimatta. Huolestuttavana ilmiönä on huono-osaisuuden ja syrjäytymisen syveneminen ja siirtyminen toiseen ja kolmanteen sukupolveen. Kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten määrä on kasvanut huomattavasti viimeisen kymmenen vuoden aikana. Run-

saassa vuosikymmenessä sijoitettujen lasten määrä on kasvanut 46 prosenttia ja kasvu jatkuu edelleen noin kolmen prosentin vuosivauhtia. (Saarikallio-Torp, Heino, Hiilamo, Hytti & Rajavaara 2010, 236–237.)

Lasten tilannetta on vaikea parantaa ilman, että kunnat vakavasti tutkivat mahdollisuuksia lisätä työntekijöitä lasten ja perheiden kanssa tehtävään työhön. Erityisesti tulisi varmistaa lasten hyvä arki päiväkodeissa ja koulussa mm. pienentämällä lapsiryhmiä. Pienemmissä ryhmissä lapset voivat paremmin, ja pulmat on mahdollista havaita aikaisemmin. Erilaisia perhekasvatuksen muotoja tulisi kehittää jotta vanhemmat saisivat tukea kasvatustyössään jo ennen ongelmien kärjistymistä. (Taskinen & Törrönen 2002.)

Myös perheen aikuisten tilanteeseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Pahoinvoivissa lapsiperheissä lasten lisäksi oireilevat myös vanhemmat lisääntyvine mielenterveys- ja päihdeongelmineen. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden riittämättömyys heijastuu myös lastensuojeluun. Lastensuojelun työpaineisiin on pyritty vastaamaan muun muassa työmuotojen kehittämällä, mutta lastensuojelutyön laatua ei voida taata ilman selkeätä resurssilisäystä (Taskinen & Törrönen 2002).

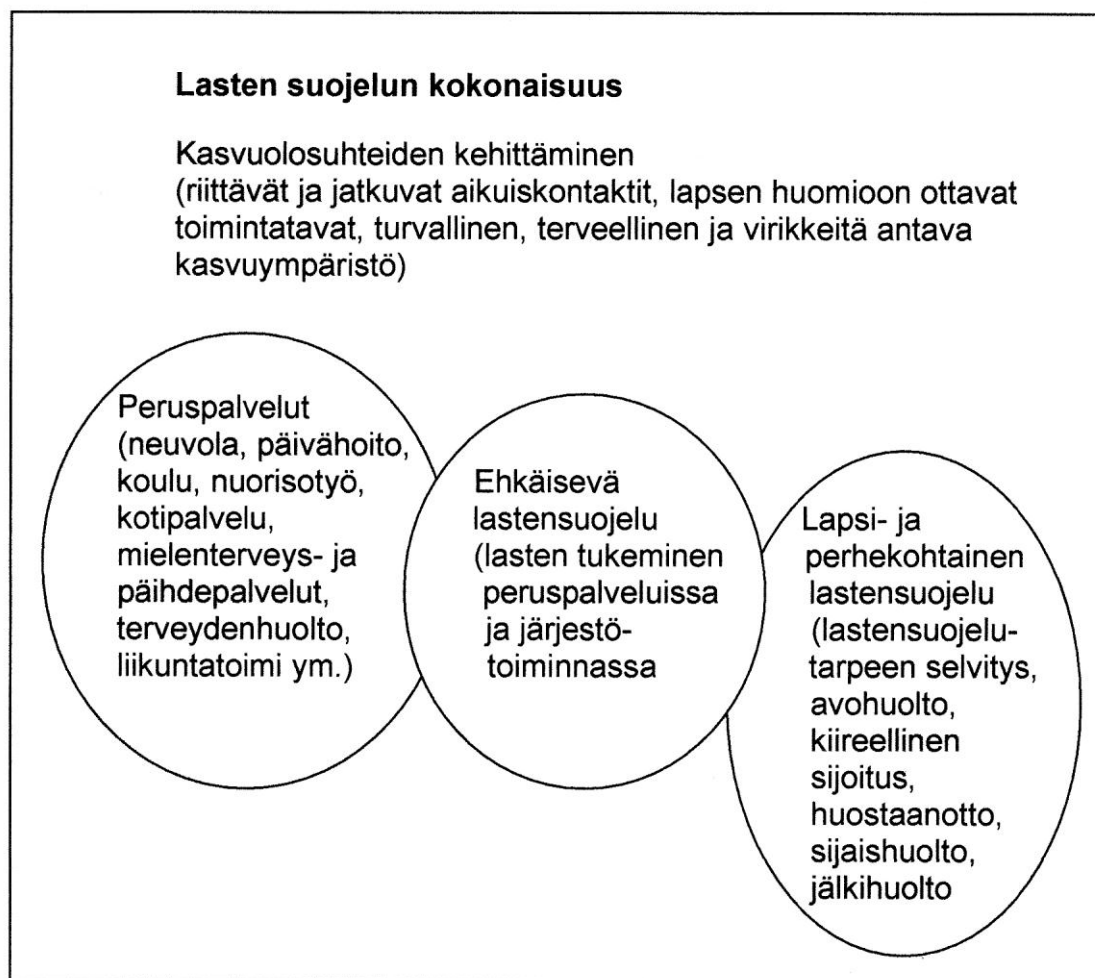
2.2 Mitä on lastensuojelu?

Yleisellä tasolla lastensuojelu voidaan käsittää lasten hyvinvoinnin ja oikeuksien edistämiseksi ja turvaamiseksi. Laajasti käsitettynä lastensuojelu on lasten suojelua, joka koskee kaikkia kansalaisia ja viranomaisia. Lapsen oikeuksia määrittelevät Suomen perustuslaki, Euroopan ihmisoikeussopimus ja lasten oikeuksien yleissopimus. Näissä lapsen edun huomioon ottamista korostetaan kaikessa viranomaistoiminnassa. Lapsen oikeuksia ei voida turvata pelkästään lastensuojelulain keinoin, vaan niiden toteuttaminen on myös osa muuta lainsäädäntöä sekä muita viranomaisia ja laajemmin koko yhteiskuntaa koskeva tehtävä. (Sosiaaliportti i.a)

Julkisen vallan (kunnat ja valtio) tulee tukea perhettä ja muita lapsen huolenpidosta vastaavia, jotta heillä olisi mahdollisuuksia turvata lapsen hyvinvointi ja yksilöllinen kasvu. Lastensuojelulaissa lastensuojelu määritellään laajasti: Varsinaisen lastensuojelun tarvetta ehkäistään lasten ja nuorten hyvinvoinnin edistämiseen liittyvällä toimilla. Ehkäisevällä lastensuojelulla tarjotaan tukea ja apua riittävän varhain, jolloin ehkäistään ongelmien syntymistä tai pahenemista. (Lastensuojelulaki 417/2007.)

Ehkäisevää lastensuojelua toteutetaan peruspalveluiden piirissä, kuten neuvola-, koulu-, päivähoito- ja terveydenhuoltotoiminnassa. Ehkäisevää lastensuojelua toteutetaan myös liikunta- ja vapaa-ajan toiminnassa, ympäristösuunnittelussa ja muissa kunnan palveluissa ja toimielimissä sekä järjestöissä. (ks. Taskinen 2008.) Lasten erityinen asema tulisi ottaa huomioon myös poliittisessa päätöksenteossa. Tämä jäi kuitenkin toteutumatta alkoholipoliittisessa päätöksessä alkoholiveron alentuessa Suomessa vuonna 2004. Lapset olivat tuolloin välillisesti kärsijöitä alkoholin kulutuksen kasvun tuomista haitoista. Vaikka alkoholiveroa haittojen lisääntyttyä nostettiin 2008, oli se jo aiheuttanut ongelmia monessa lapsiperheessä.

1.1.2008 voimaan tulleen uuden lastensuojelulain perustana ovat siis Suomen ratifioimat kansainväliset ihmisoikeussopimukset ja YK:n lapsen oikeuksien yleissopimus (Lastensuojelulaki 417/2007). Lain tarkoituksena on turvata alle 18-vuotiaan lapsen erityinen asema sekä lapsen ja perheen voimavaroja tukevat palvelut yhteiskunnassa. Lastensuojelu on lakisääteistä toimintaa ja se jakautuu yleiseen ja erityiseen: lain tarkoitus on turvata kaikkien lasten oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, monipuoliseen ja tasapainoiseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelua toteutetaan edistämällä lasten ja nuorten hyvinvointia vaikuttamalla kasvuoloihin, kehittämällä kasvatusta tukevia palveluja ongelmia ehkäisevästi sekä turvaamalla lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu perheen tukemisesta avohuollon keinoin aina lapsen huostaanottoon asti jopa vastoin asianomaisten tahtoa. (Bardy 2009, 39; Taskinen 2008, 10.) Kuviossa 1 on kuvattu Taskisen näkemys lastensuojelun kokonaisuudesta.



Kuvio 1. Lastensuojelun kokonaisuus (Taskisen 2008, 13)

2.3 Lapsi- ja perhekohtainen lastensuojelu

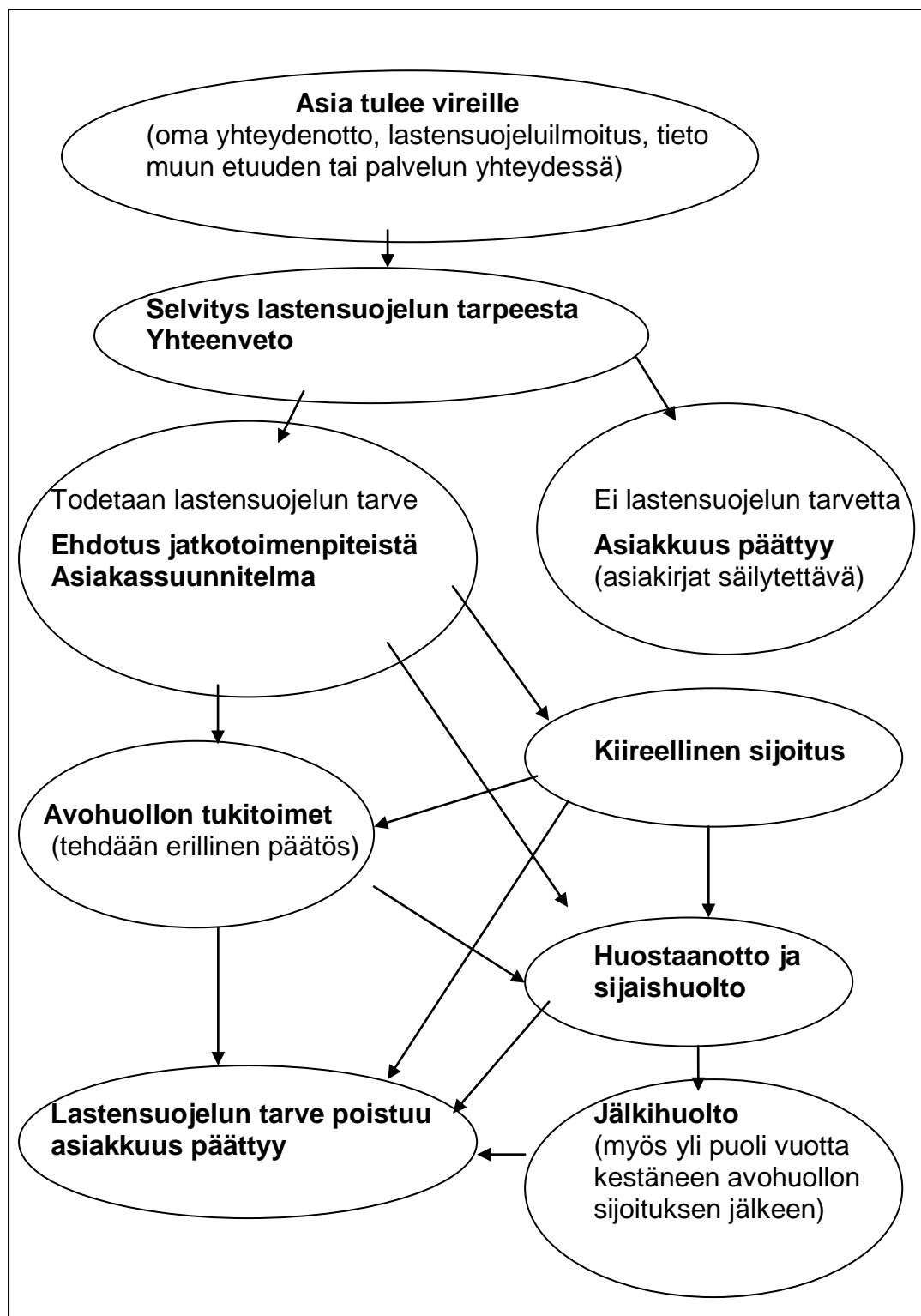
Lastensuojelusta on tullut vakiintunut lapsuuden ja perheongelmien säätelijä. Lastensuojelussa perheiden kanssa työskentelyssä näkyvät sekä palvelu että kontrolli samanaikaisesti. Lastensuojelu on lapsille ja lapsiperheille tarkoitettu palvelu, mutta samalla se on myös puuttumista yksityisinä ja ainutkertaisina pidettyihin vanhemmuus- ja perhesuhteisiin. Lastensuojelu on yhteiskunnallinen, lakiin, yhteiskuntapolitiikkaan ja sen käytäntöihin ja järjestelmiin perhe- ja sukupolvisuhteita ohjaava julkinen instituutio. Lastensuojelu saa, ja sen tulee tarvittaessa puuttua yksilöiden ja perheiden elämään. (Pösö 2007, 65–66.)

Bardy (2009) toteaa lastensuojelun ytimen olevan yksinkertaisesti lapsen kehityksen ja terveyden turvaamista ja sitä vaarantavien tekijöiden poistamista. Lastensuojelu perustuu lapsikeskeiseen perhelähtöisyyteen, jossa lapsen oikeuksia kunnioitetaan ja perhe on ensisijainen. (Bardy 2009, 41.)

Lastensuojelun kannalta keskeisen käsiteparin ihmisoikeussopimuksissa muodostavat: 1. Lapsen edun periaate 2. Yksityiselämän ja perhe-elämän suojan periaate. Lastensuojeluun luo jännitteitä se, että joskus nämä kaksi periaatetta ovat ristiriidassa keskenään. Lainsäädännön periaatteena on, että vanhemmilla on ensisijainen vastuu lapsistaan. Lastensuojelun lähtökohtana on lapsen oikeuksien periaate, jonka mukaisesti kaikissa lasta koskevissa toimenpiteissä on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Yhteiskunnalla on vastuu siitä, että myös lasten perusoikeudet ja ihmisoikeudet toteutuvat. Lapsi- ja perhekohtaisessa lastensuojelussa yhteiskunnan vastuu alkaa, jos lapsesta ei pidetä riittävän hyvää huolta. Lastensuojeluviranomaisella on lupa ja velvollisuus puuttua lapsen tilanteeseen jos lapsen kasvuolot vaarantavat, tai eivät turvaa lapsen ja nuoren terveyttä ja kehitystä, tai jos lapsi tai nuori omalla käyttäytymisellään vaarantaa niitä. Silloin perhe- elämän ja yksityiselämän suoja väistyy ja lapsen etu menee niiden edelle. (Taskinen 2008, 14–15.)

Lastensuojelun keskeinen tehtävä on kuitenkin lasten ja perheiden hyvinvoinnin tukeminen, ja siinä lasten suojeleminen on vain yksi osatehtävä. Lastensuojelun kohteena on lasten, nuorten ja perhe-elämän vaikeudet. Lastensuojelu lähenee muita lasten ja perheiden sosiaalipalveluja ja hyvinvoinnin tukemisen käytäntöjä, mikä selittää lastensuojelun institutionaalisen paikan hahmottamisen vaikeutta. Suomalaiseen lastensuojelujärjestelmään kuuluu paljon vapaaehtoisuutta (Pösö 2007, 75.)

Kuviossa 2 on kuvattu lastensuojelun asiakasprosessia Taskisen (2008) kuvaamana. Tämä opinnäytetyö kohdistuu neljään ensimmäiseen osioon, eli lastensuojeluasian vireilletuloon, lastensuojelutarpeen selvitykseen ja päätökseen asiakkuuden jatkumisesta tai sen päättymisestä.



Kuvio 2. Lastensuojelun asiakasprosessi (Taskinen 2008, 33)

2.4 Lapsen edun ja vanhemmuuden arviointi lastensuojelutyössä

Lastensuojeluprosessin eri vaiheisiin kuuluu lapsen edun arviointi, mikä ei aina ole helppo tehtävä (Laiho 2007, 144). Käsitteenä arviointi on moniulotteinen, merkiten eri toimijoille eri asioita. Aikaisemmin laki ei määritellyt sitä, kenen tehtävä oli lastensuojelun arviointi. Suomessa ei ole ollut yhtenäisiä kriteereitä, käytäntöjä eikä sopimuksia siitä, miten, milloin tai kenen toimesta arviointi tehdään. Arviointia tehtiin osana lastensuojelun sosiaalityöntekijän työtä, mutta sosiaalityöntekijä pystyi myös ohjaamaan perheen muualle arvioitavaksi. Vanhemmuuden arviointeja tehtiin esimerkiksi perheneuvoloissa ja lastenpsykiatriassa. (Möller 2005, 22.) Arvioinnille on monia erilaisia nimityksiä ja lastensuojelussa voidaan puhua selvityksestä, suunnitelman laatimisesta tai esimerkiksi vanhemmuuden arvioinnista (Laiho 2007, 134).

Arviointi on työntekijän ja asiakkaan välillä tapahtuva prosessi, joka tehdään asiakkaan ja työntekijän yhteistyönä. Tärkeintä on asiakkaan oma näkökulma. Asiakas pitää saada osallistumaan tilanteensa arviointiin. Työntekijä tuo arviointiin mukaan oman asiantuntijatietonsa syventyen tilanteen eri puoliin. (Rostila 2001, 65–68.) Viime vuosina on alettu kiinnittää huomiota lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheen työskentelyyn ja siihen liittyvään kokonaisarviointiin. Erityisesti on kiinnitetty huomiota lapsen rooliin arviointiprosessissa. (Möller 2005, 22.)

Uudessa 2008 voimaan tulleessa lastensuojelulaissa lapsen rooli on nostettu keskeiseksi tekijäksi arviointiprosessissa. Lastensuojelussa lapsen tilannetta arvioitaessa lasta on tavattava henkilökohtaisesti. Aiemmin lapsen tilannetta lastensuojelussa arvioitaessa saattoi arvio perustua vanhempien kertomukseen lapsesta ja perheen tilanteesta.

Arvioinnin periaatteena on puolueettomuus ja selkeys, sekä asiakasta kunnioitava, asiallinen vuorovaikutussuhde. Työntekijän tulee tiedostaa, että hän on asiakkaille tukea ja voimavaroja antava työntekijä mutta myös lapsen etua arvioiva viranomainen. Arvioinnin olisi oltava monipuolista ja siksi tarvitaan myös perheen ulkopuolisten tietoa lapsen tilanteesta. (Laiho 2007, 145–146.) Arvioin-

nissa huomioidaan myös lapsen arjen tuntevan tahon näkemyksiä lapsesta, kuten päiväkodin ja koulun näkemystä, jossa lapsi viettää ison osan päivästään. Pienten lasten kohdalla neuvolan terveydenhoitajalla tai lääkäriellä saattaa olla tärkeää tietoa lapsesta.

Uudistuksia ja selkeyttä lastensuojelutyöhön toi Kansallinen Sosiaalialan kehittämisohjelma (2003–2007), joka keskittyi lasten ja nuorten asioiden ajamiseen. Ohjelmassa oli yli 20 osahanketta ja yksi niistä oli Lastensuojelun kehittämisohjelma, jossa lastensuojelun kokonaisuudistus oli osa kehittämisohjelmaa. Tarkoituksena oli kehittää lastensuojelutyötä yhteistyössä eri toimijoiden kanssa niin, että se ohjaisi pitkäjänteisesti sosiaalityötä ja että työssä mentäisiin kansallisesti entistä yhdenmukaisempaan suuntaan. Erityisesti haluttiin parantaa lapsen asemaa ja osallisuutta. Haluttiin parantaa myös läpinäkyvyyttä, suunnitelmallisuutta ja rakentaa pohjaa työn vaikuttavuuden arvioinnille. Lastensuojelulain kokonaisuudistus ja lastensuojelun kehittämisohjelma olivat laajoja projekteja, joiden tuloksien toivottiin vaikuttavan lastensuojelutyöhön merkittävästi. (Laiho 2007, 132; Oranen 2006, 1.)

Yksi kehittämisohjelman toimenpiteistä oli avohuollon ja arviointikäytäntöjen kehittäminen. Sen yhtenä osa-alueena oli tarkastella ja kehittää lastensuojelun alkuarviointia. (Oranen 2006, 1.) Lastensuojelun alkuvaihetta haluttiin selkiyttää ja mallintaa monista eri syistä. Ensiksikin lastensuojelutarpeen selvitys auttaa selvittämään sitä, kuinka moni lastensuojeluilmoituksista johtaa asiakkuuteen. Aikaisemmin lastensuojeluilmoitusten määrästä ja asiakkuuksien alkamisista ei ollut selvää tietoa. Muutoksella haluttiin turvata entistä enemmän lapsen edun mukaista arviointia. Vaikka joistain perheistä ja tilanteista oli tehty useitakin lastensuojeluilmoituksia, ne eivät aina olleet johtaneet lastensuojelun tarpeen kokonaisvaltaiseen selvittämiseen. Toiseksi selkeä lastensuojelutarpeen selvityksen malli on tärkeä asiakkaan oikeusturvan kannalta. Vanhempien tulee tietää, milloin perhe on lastensuojelun asiakkaana ja mitä asiakkuus lastensuojelussa merkitsee muun muassa heidän oikeuksiensa ja vastuittensa näkökulmasta. Myös lapsella on oikeus tietää, miksi ja mistä lastensuojeluviranomaiset ovat huolissaan. Kolmanneksi, jotta lastensuojelun vaikuttavuutta voitaisiin arvioida, on tiedettävä esimerkiksi avohuollon asiakkuuksien määrä sekä toteutettavien

tukitoimien määrä ja sisältö. Jos näitä asiakkuuksien perustietoja ei ole saatavilla, kuntien lastensuojelun tarpeen määrittäminen ja siihen tarpeeseen vastaaminen on ongelmallista. (Laiho 2007, 142–143.)

2.4.1 Lastensuojelun alkuvaiheen tilannearviointimalli

Kohtaavaa lastensuojelua oli Helsingin kaupungin lapsikeskeisen sosiaalityön kehittämishanke (2001–2005), joka käynnistyi yhden sosiaalipalvelutoimiston lastensuojelun työryhmän kehittämistyönä, mutta laajeni myöhemmin koskemaan kolmea uutta aluetta ja vastuu hankkeen toteuttamisesta siirtyi Heikki Warris-instituutille. Hankkeen tavoitteena oli nostaa lapset ja lasten kanssa työskentely sosiaalityön keskiöön kehittämällä lastensuojelun systemaattinen tilannearvioinnin malli. Hankkeessa kehitettiin muun muassa käsikirja jossa kuvataan lapsikeskeistä lastensuojelun tilannearviota. (Tulensalo & Muukkonen 2005, 304.) Kehittämishankkeessa lapsikeskeinen tilannearvio jäsentyi nelivaiheiseksi prosessiksi, joka käynnistyy asian vireilletulosta ja etenee aloitusvaiheesta tapaamis- ja selvittelyvaiheeseen. Viimeisenä vaiheena on kirjallisen yhteenvedon tuottaminen ja sen käyminen läpi yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa. (Muukkonen & Tulensalo 2004.)

Kohtaavaa lastensuojelua – hankkeessa kehitetty tilannearvioinnin malli haluttiin Helsingissä saada myös laajempaan käyttöön. Mallia kehitettiin pääkaupunkiseudun (Helsinki, Espoo, Kauniainen, Vantaa) Kaupunkisosiaalityön osaamisen ja moniammatillisten työmuotojen kehittämishankkeessa 2003–2005. Hankkeessa käyttöön otettu arviointimalli pohjautuu lähes kokonaan Kohtaavaa lastensuojelua –hankkeen kehittämistyöhön. Kaupunkisosiaalityön hankkeessa aikaisempaa arviointityöskentelyn mallia muokattiin edelleen. Tavoitteena oli eräänlainen rautalankamalli, joka olisi sovellettavissa erilaisiin asiakastilanteisiin hankkeessa mukana olevissa kunnissa. (Oranen 2006, 19.)

Hankkeessa kehitetty lastensuojelun alkuvaiheen tilannearviointimalli on systemaattinen, ennalta suunniteltu toimintatapa lapsen suojelutarpeen arvioimiseksi. Se jäsentää työskentelyä molempien, sekä asiakkaan että työntekijän näkökul-

masta. Tarkoituksena on selvittää lapsen tilanne mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Lapsen tilanne, tarpeet ja voimavarat kartoitetaan yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa ja tarkoituksena on saada tietoa lapsen ja vanhemman välisestä vuorovaikutuksesta sekä vanhemmuudesta. Mallissa korostuu myös dokumentoinnin tärkeys, jotta tilanteen ja työprosessin arviointi olisi mahdollista myöhemmin ja työskentely olisi läpinäkyvää. (Kääriäinen 2006, 5, 7.)

Uudessa lastensuojelulaissa käytetyn käsitteen mukaisesti aikaisemmin käytössä olleesta nimityksestä, lastensuojelun alkuvaiheen tilannearvio, on alettu käyttää nimitystä lastensuojelutarpeen selvitys. Uusi lastensuojelulaki toi käyttöön toimintamuotoina ja termeinä lastensuojelun tarpeen arvioinnin ja lastensuojelutarpeen selvityksen (Laiho 2007, 134; Taskinen 2008, 34).

2.4.2 Lapsikeskeinen työskentely lastensuojelun tarpeen arvioinnissa

Lapsikeskeisyyttä lastensuojelussa ovat lapsen kanssa työskentely, lapsen yksilöllisen erityisyyden huomioiminen ja lapsikeskeinen työskentely perheen kanssa. Toimintaperiaatteena lapsikeskeisyys vaikuttaa asiakkuusprosessin rakentumiseen ja kohtaamistyöhön. Lapsikeskeisessä lastensuojeluprosessissa lapsella on rooli, paikka, aika ja häntä varten oleva aikuinen. (Muukkonen 2008, 146–147.)

Lapsikeskeisen työn tavoitteena on suojella, tukea, vahvistaa ja eheyttää lasta työskentelemällä suoraan lapsen kanssa ja valitsemalla lapsikeskeisyys työtä ohjaavaksi periaatteeksi. Työntekijä on lasta varten koko asiakkuusprosessin ajan, välittäen vanhemmille lapselta saatua tietoa ja ottaa vanhempien kanssa tehtävän työn lähtökohdaksi lapsen kokemukset. Lapsikeskeisen tilannearvion lähtökohta on, että lapsen arkea ja elämäntilannetta, lapsen ja vanhemman välisiä suhteita ja lapsen arjen muutostarpeita selvitetään lapsen ja vanhempien kanssa yhdessä ja erikseen. (Muukkonen & Tulensalo 2004, 3–4.)

Muukkosen ja Tulensalon (2004) mukaan lapsikeskeisyyden ideana on, että lapsen omat kokemukset ja vanhempien kokemukset lapsesta tulisivat kuulluk-

si. Työskentelyn tavoitteena on, että vanhemmat näkisivät lapsensa tarpeet ja tulisivat niistä tietoisiksi ja vastaisivat niihin parantaen lapsen hyvinvointia arjessa. Tarvittaessa tavoitteena on myös saada lapsen ja vanhemman välisissä suhteissa muutosta aikaan. (Muukkonen & Tulensalo 2004, 3.)

Lapsikeskeisen työskentelyn tulee olla eettisesti kestävä. Lapsella on oikeus tietää, miksi hänen kanssaan työskennellään. Hänen on saatava kokea, että työskentely on mielekästä ja merkityksellistä myös hänelle itselleen. Lasta ei saa manipuloida tiedonhankintatarkoituksessa ja lapsen turvallisuudesta on huolehdittava. (Möller 2005, 86.)

2.4.3 Lastensuojelutarpeen selvitys

Lastensuojelutarpeen selvityksessä on tarkoitus tehdä lastensuojelun alkuvaiheesta systemaattinen, kaikille osapuolille läpinäkyvä vaihe lastensuojelun tarpeen arvioinnista. Lastensuojelutarpeen selvityksen ei ole tarkoitus olla vain tekninen toimenpide, vaan kokonaisvaltainen kartoitus, interventio sinänsä. Selvityksen avulla on tarkoitus selvittää perheen elämäntilanne ja mahdollinen lapsen suojelun tarve. Lastensuojelutyön ammattilainen auttaa jäsentämään tilannetta ja arvioimaan millaisia ratkaisuja ongelmiin voidaan hakea. Usein perheen tilannetta voidaan helpottaa välittömästi. Kun perheen tilanteesta on tehty kokonaisvaltainen kartoitus, se helpottaa kohdentamaan palvelut alusta asti oikein. (Laiho 2007, 143.)

Lastensuojelutarpeen selvitys käynnistyy lastensuojeluilmoituksesta. Lastensuojelulaissa (25 §) on määritelty ilmoitusvelvollisuus lapsesta, joka voi huonosti. Lain mukaan lastensuojeluviranomaisille tulee ilmoittaa lapsesta jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttävät lastensuojelun tarpeen selvitystä. Ilmoitusvelvollisia ovat sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöt, opetustoimen, nuorisotoimen, poliisitoimen ja uskonnollisten yhteisöjen sekä turvapaikan hakijoiden vastaanotto toimintaan, hätäkeskustoimintaa, tai koululaisten aamu- tai iltapäivätoimintaa harjoittavan yksikön palveluksessa olevat työntekijät, sekä näiden toimialueiden luottamus-

tointa hoitavat henkilöt. Ilmoitusvelvollisuus koskee myös terveydenhuollon yksityisiä ammatinharjoittajia ja palveluntuottajia¹. (Taskinen 2008, 30.)

Ilmoituksen saatuaan lastensuojeluviranomaisilla on velvollisuus ryhtyä selvittämään, onko lapsen tilanteessa sellaisia ongelmia, jotka edellyttäisivät lastensuojelutoimenpiteitä. Ilmoituksen vastaanottamisen jälkeen sosiaalityöntekijä tai muu lastensuojelun työntekijä tekee välittömän arvion siitä, onko lapsella kiireellistä lastensuojelun tarvetta (Räty 2010, 220). Kiireellisiin toimenpiteisiin on ryhdyttävä välittömästi. Seitsemän arkipäivän kuluessa ilmoituksen vireilletulosta sosiaalityöntekijän on arvioitava onko aloitettava lastensuojelutarpeen selvityksen tekeminen. Huolellinen selvitys lapsen tilanteesta on tehtävä viivytyksettä, viimeistään kolmen kuukauden sisällä ilmoituksen vastaanottamisesta. (Taskinen 2008, 32, 34.; Räty 2010, 220–221.)

Lastensuojelussa lähtökohtana ovat lapsen tarpeet ja huoltajien kyvyt ja mahdollisuudet vastata niihin. Tarvitaan lapsen tarpeiden, vanhempien valmiuksien ja riskien arviointia. Selvityksessä arvioidaan lapsen kasvuolosuhteita, huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden mahdollisuuksia huolehtia lapsen hoidosta ja kasvatuksesta sekä lastensuojelutoimenpiteiden tarvetta (Räty 2010, 221). Selvityksessä arvioidaan sitä, selviytyvätkö lapsi ja vanhemmat oman verkostonsa ja muiden mahdollisten viranomaisten avulla vai tarvitsevatko he lastensuojelun tarjoamaa apua tuen ja kontrollin muodossa (Taskinen 2008, 34). Vanhempien sairaudet ja mahdolliset henkilökohtaiset ongelmat, kuten päihde- ja mielenterveysongelmat, jotka vaikuttavat vanhempien kasvatuskyykyyn, sekä vanhempien taloudelliset edellytykset vastata lapsen hoidosta ja huolenpidosta ovat myös selvityksen kohteina. Selvityksessä tarkastellaan lapsen ja hänen lähipiirinsä arkielämän olosuhteita ja niissä esiintyviä riskejä. Lisäksi kartoitetaan niitä tukitoimenpiteitä, jotka ovat mahdollisia kulloinkin kyseessä olevassa tilanteessa. (Räty 2010, 222.)

”Selvityksessä on tarkoitus selvittää lapsen kasvuun ja kehitykseen vaikuttavat seikat, kuten lapsen ystäväpiiri, lapsen koulunkäynti,

¹ Ilmoitusvelvollisuus koskee myös syntymätöntä lasta. Ennen lapsen syntymää 25 §:n 1 momentissa mainittujen henkilöiden on salassapitosäännösten estämättä tehtävä ennakollinen lastensuojeluilmoitus, jos on perusteltua syytä epäillä, että syntävä lapsi tulee tarvitsemaan lastensuojelun tukitoimia välittömästi syntymänsä jälkeen. 1.1.2008 voimaan tulleeseen lastensuojelulakiin on tehty tarkennuksia, jotka astuivat voimaan 1.3.2010. Tarkennukset koskivat muun muassa ilmoitusvelvollisia.

lapsen päivittäisen hoidon järjestäminen ja muut välittömästi lapsen hoitoon ja huolenpitoon sekä kasvuun ja kehitykseen vaikuttavat seikat. Selvityksessä arvioidaan huoltajien tai muiden lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kykyä ja mahdollisuutta huolehtia lapsen turvallisuudesta, perustarpeista sekä kehitystason mukaisesta hoidosta, huolenpidosta ja kasvatuksesta.”
(Räty 2010, 222.)

Selvityksen tekeminen on tarkoitettu yhteiseksi prosessiksi lapsen ja hänen huollosta vastaavien aikuisten kanssa. Lastensuojelutarpeen selvitystä varten lasta on tavattava henkilökohtaisesti. Lapsella on oikeus tuoda esiin oma mieli-
piteensä ja omat toivomuksensa. Pienen lapsen ollessa kyseessä tilannetta voidaan tutkia esimerkiksi tarkkailemalla hänen suhdettaan vanhempiinsa. Mikäli yhteistyöhön ei jostain syystä ole mahdollisuutta, selvitys voidaan kuitenkin tehdä vastoin huoltajan tai lapsen tahtoa. (Taskinen 2008, 34–35.)

Mikäli vanhemmat eivät ole yhteistyöhaluisia ja kieltäytyvät tapaamasta lastensuojelun työntekijöitä, voidaan lasta tavata esimerkiksi päiväkodissa tai koulussa. Mikäli käy niin, että myöskään lapsi tai nuori ei halua osallistua lastensuojelutarpeen selvitykseen, tehdään selvitys muilla keinoin, esimerkiksi muiden vieranomaisten tietojen perusteella.

2.4.4 Lastensuojelutarpeen selvitysprosessi

Lastensuojelutarpeen selvityksessä keskeisenä periaatteena on lapsikeskeisyys. Tavoitteena on saada kokonaisnäkemys lapsen arjesta ja saada lapsen tarpeet esiin kartoittamalla sekä lapsen että vanhemman kokemuksia ja näkemyksiä, jotka kirjataan kirjalliseen yhteenvetoon. Saatu tieto ja lastensuojelun työntekijöiden huolet välitetään lapselle ja vanhemmille. Asiakkaiden osallisuus koko prosessin ajan on tärkeää.

Selvitysprosessi on systemaattinen, jotta lastensuojelun tarpeen arviointi olisi selkeä ja läpinäkyvä työprosessi. Selvitys koostuu erilaisista osista, joita Muukkonen ja Tulensalo (2004) ovat kuvanneet seuraavasti:

1. Vireilletulo: Yhteydenotto lastensuojeluun. Nimetään lapsen ja perheen sosiaalityöntekijä sekä työpari.
2. Aloitusvaihe: Otetaan yhteys lapseen ja vanhempiin. Alkutapaaminen pidetään yleensä koko perheen kanssa. Tapaamisessa käydään läpi lastensuojeluun tullut ilmoitus, kuullaan perheen näkemys tulleesta ilmoituksesta, kerrotaan lastensuojelutarpeen selvitysprosessista ja sovitaan jatkotyöskentelystä.
3. Tapaamis- ja selvittelyvaihe: Lapsen tapaamiset, vanhempien tapaamiset, kotikäynti ja yhteys yhteistyökumppaneihin.
4. Yhteenvedo selvityksestä ja jatkon suunnittelu: Käydään tapaamisessa läpi työntekijöiden tekemä kirjallinen yhteenvedo, keskustellaan siinä esitetyistä asioista ja voidaan täydentää ja korjata sitä. Tapaamisessa luodaan näkemys lapsen tilanteesta ja tuen tarpeesta ja sovitaan jatkotoimista. (Muukkonen & Tulensalo 2004, 12–13.)

Kirjallisessa lastensuojelutarpeen selvityksen yhteenvedossa kuvataan perheen lastensuojeluun tulon syy, selvittelytyön kulku, lapsen ja vanhempien voimavarat, lapsen omia näkemyksiä ja kokemuksia perheen tilanteesta, vanhempien näkemyksiä lapsesta, lastensuojelun työntekijöitä mietityttävät asiat ja huolet sekä ajatuksia ja ehdotuksia jatkosta (Kääriäinen 2006, 18).

Selvityksestä tehdään kirjallinen yhteenvedo, josta käy ilmi selvityksen sisältö, käytetyt menetelmät ja tehtyjen havaintojen kuvaus. Yhteenvedosta tulee käydä ilmi lapsen, vanhempien ja työntekijän näkemys tilanteesta. Yhteenvedossa sosiaalityöntekijä ottaa kantaa siihen täyttyvätkö lastensuojelun asiakkuuden kriteerit ja perustelee kantansa. Selvityksen perusteella tehdään ratkaisu lastensuojelun asiakkuuden jatkumisesta tai sen päättymisestä. Mikäli asiakkuus jatkuu, tehdään erillinen lastensuojelun työskentelysuunnitelma².

² Lastensuojelun asiakkaana olevalle lapselle on tehtävä asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelma on laadittava ja tarkistettava yhteistyössä lapsen ja hänen huoltajansa sekä tarvittaessa lapsen hoidosta ja huolenpidosta vastaavan tahon kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joihin pyritään vaikuttamaan, lapsen ja perheen tuen tarve, palvelut ja tukitoimet, sekä arvioitu aika, jonka kuluessa tavoitteet pyritään saavuttamaan. Myös osapuolten eriävät näkemykset tuen ja palveluiden tarpeesta kirjataan asiakassuunnitelmaan. Suunnitelmaa tarkistetaan vähintään kerran vuodessa. (Ls-laki 30 §)

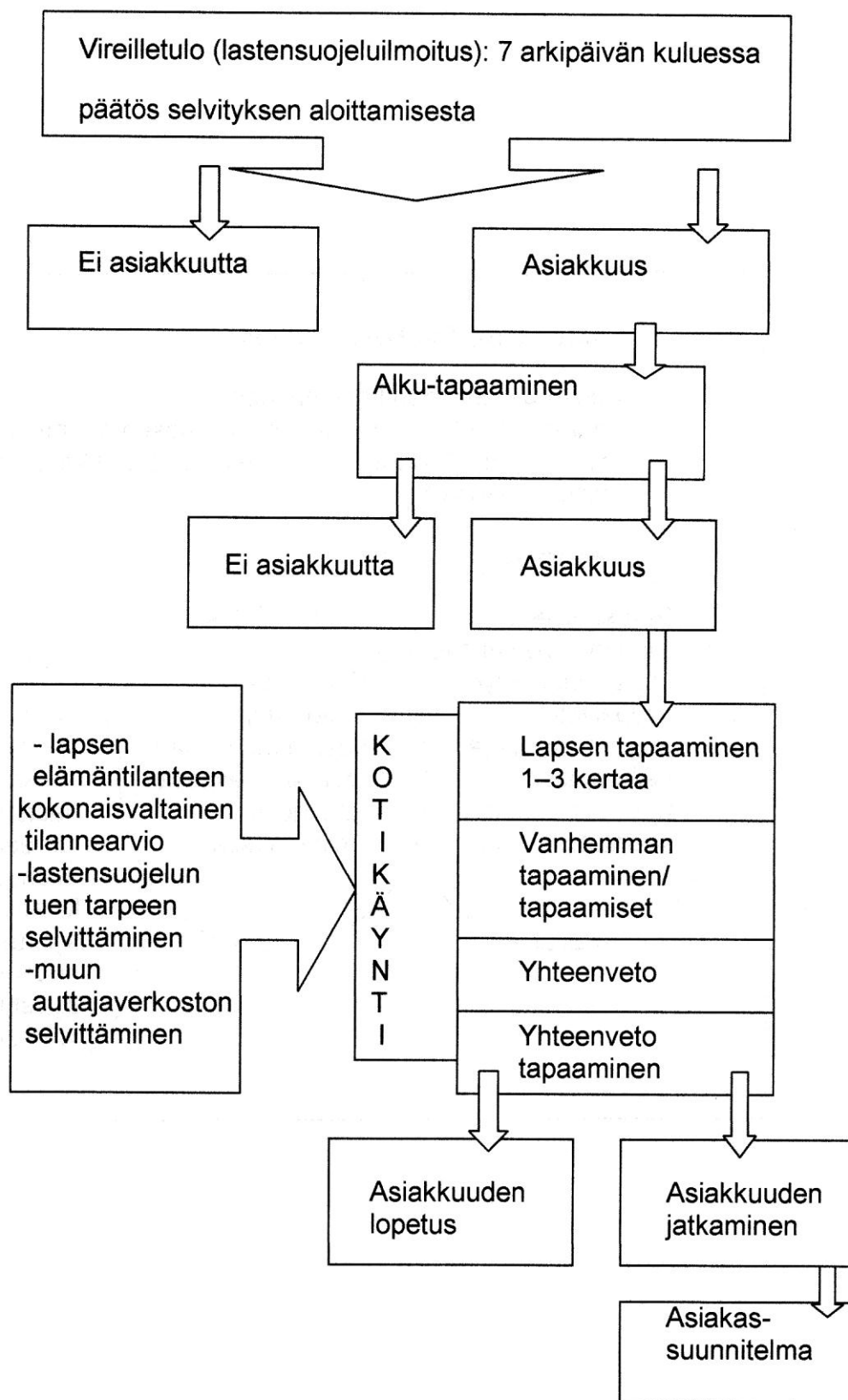
Mikäli tarvetta lastensuojelun työskentelyyn ei ole, asiakkuus päättyy selvityksen yhteenvedoon. Asiakkuus muualla (esim. terveydenhuolto, perheneuvola tms.) voi alkaa tai jatkua, vaikka lastensuojelun asiakkuus päättyy. (Oranen 2006, 46.)

Mallinnettu työtapa varmistaa, että työskentelyn kuluessa lapsi, vanhemmat ja työntekijä tietävät, miten työprosessi etenee, milloin ja missä tapaamisissa kukaan on paikalla sekä mikä paikka ja asema kullakin kussakin tapaamisessa on. (Tulensalo & Muukkonen 2005, 308.) Asiakas saa selkeyttä siihen, mitä hän voi odottaa työskentelyltä ja työntekijältä ja hän tietää myös, mitä häneltä itseltään voidaan odottaa. (Rostila 2001, 17.) Tiedot vähentävät asiakkaan ennakkokäsityksiä siitä, että työntekijä tulee vain arvioimaan ja syyttämään. Lisäksi suunnitelmallisuus edistää asiakkaan luottamussuhteen syntymistä työntekijään. (Möller 2004, 19.)

Lastensuojelussa asiakkaana on aina lapsi. Koska lapsi ei ole irrallinen omasta perheestään, on asiakkaana käytännössä lapsi ja hänen vanhempansa. Lastensuojelun asiakkuudesta puhutaan lastensuojelua käsittelevässä kirjallisuudessa tarkoittaen asiakkaalla välillä lasta, välillä vanhempia, tai yhdessä sekä lasta ja vanhempia. Se, ketä asiakkaalla kulloinkin tarkoitetaan, ilmenee asiayhteydestään. Myös tässä opinnäytetyössä lastensuojelun asiakkaasta puhuttaessa asiakkaalla tarkoitetaan välillä lasta, välillä lasta vanhempineen tai pelkästään vanhempia.

Lapsen asiakkuus lastensuojelussa alkaa, kun lastensuojeluun tulleesta ilmoituksesta päätetään tehdä lastensuojelutarpeen selvitys. Asiakkuus voi myös alkaa yllättäen kiireellisten lastensuojelutoimenpiteiden yhteydessä.

Seuraavalla sivulla kuviossa 3 on kuvattu Helsingin sosiaaliviraston pysyväisohjeissa esitetty lastensuojelutarpeen selvityksen prosessikaavio.



Kuvio 3. Lastensuojelutarpeen selvityksen prosessikaavio
(Maikkula, Välimäki, Rätty, Kahila 2010, 14.)

2.5 Lapsen osallisuus lastensuojeluprosessissa

1990-luvulta alkaen lastensuojelun käytännötyössä ja tutkimuksissa on pohdittu lasten ja nuorten mahdollisuutta osallistua enemmän heitä koskevaan lastensuojelutyöhön. Työkäytännöt ovat olleet aikuislähtöisiä ja lapsia on näkynyt lastensuojelussa vähän tai ei lainkaan. Lapsille on annettu rajatusti tilaa ja mahdollisuuksia toimia ja tulla kuulluksi. (Kananoja & Turunen 1996; Kääriäinen 2006)

Lapsen oikeus osallisuuteen on määritelty kansainvälisellä tasolla YK:n lapsen oikeuksien sopimuksessa. Lapsille tulee taata mahdollisuus osallistua ja ilmaista mielipiteensä kaikissa heitä koskevissa asioissa. Lapsen näkemykset on otettava huomioon lapsen iän ja kehitystason mukaisesti. (Lasten oikeuksien yleisopimus 60/1991, 12.artikla.) Myös Suomen perustuslaissa taataan lasten oikeus vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ikätasonsa mukaisesti. (Perustuslaki 731/1999, 6 §). Lastensuojelulaki (417/2007, 5 §) takaa lapselle oikeuden saada lapsen ikää ja kehitystasoa vastaavalla tavalla tietoa häntä koskevassa lastensuojeluasiassa, sekä mahdollisuuden esittää siinä mielipiteensä. Kaksitoista vuotta täyttäneellä lapsella on varattava tilaisuus tulla kuulluksi häntä itseään koskevassa lastensuojeluasiassa (Lastensuojelulaki 417/2007, 20 §).

Vaikka osallistuminen ei vielä tarkoita osallisuutta, ovat osallistuminen ja osallisuus keskenään vuorovaikutuksessa. Osallistuminen on toimintaa, jossa osallisuus usein konkretisoituu. Asiakkaille tarjotut osallistumisen mahdollisuudet, kuulluksi tuleminen ja vaikuttamisen kokemukset lisäävät osallisuuden tunnetta. Osallisuuden rakentuminen on vastavuoroista toimintaa, se koostuu oikeudesta saada tietoa itseä koskevista asioista ja mahdollisuuksista vaikuttaa asioihin ilmaisemalla mielipiteensä niistä (Oranen 2008, 9).

Lapsen osallisuus lastensuojelussa tarkoittaa sitä, että lapsi on mukana hänen elämänsä koskettavien asioiden määrittämisessä, arvioimisessa ja toteuttamisessa. Lapsella on oikeus saada tietää suunnitelmista ja toimenpiteistä jotka häntä koskevat, sekä niiden perusteluista. Osallisuuteen kuuluu myös se, että lapsella on oikeus ilmaista mielipiteensä. Tärkeää on lapsen oma kokemus siitä, että hän on voinut olla mukana vaikuttamassa häntä koskevien asioiden käsitte-

lyssä. Työntekijän tulee turvata lapsen osallisuuden toteutuminen huomioiden lapsen ikä ja kehitystaso. (Taskinen 2008.)

Tärkeimpiä elementtejä lasten osallisuudessa on aikuisten kanssa tapahtuva vuorovaikutus. Tärkeää on nähdä lapsi yksilönä, hänen omista lähtökohdistaan käsin. On tärkeää, että lapsi voi tulla kuulluksi omassa asiassaan vaikka lapsen tieto olisi ristiriidassa aikuisten tiedon kanssa, tai kun aikuiset eivät näe lapsen kertomaa tietoa yhtä merkittävänä kuin lapsi itse. (Hotari, Oranen & Pösö 2009, 123–124.)

Lasten osallisuus tarkoittaa sellaisten suhteiden rakentamista lasten kanssa, että heillä on mahdollisuus ilmaista omia ajatuksiaan, näkemyksiään ja kokemuksiaan ja myös vaikuttaa työskentelyyn ikänsä ja kehitystasonsa mukaisesti. Työntekijän on huolehdittava siitä, että lapset ovat selvillä työskentelyn reunaehdoista eikä hän saa siirtää omaa vastuutaan ratkaisujen tekemisestä lapsille. Lasten kanssa keskusteluun pitää kiinnittää erityistä huomiota, koska lapset ovat erityisen sensitiivisiä sen suhteen, miten työntekijät puhuvat heidän kanssaan ja kuuntelevat heitä. Erilaiset toiminnalliset menetelmät, pelit ja leikit mahdollistavat sellaisen lasten kanssa toimimisen, joka vahvistaa positiivista vuorovaikutusta ja antaa työntekijälle mahdollisuuden tutustua lapseen monipuolisemmin. (Department of Health 2000, 43.)

Osallisuus voi rakentua erilaisista osista, joiden keskinäinen suhde voi vaihdella. Thomas (2002) on kuvannut lapsen osallisuuden rakentumista kuuden eri ulottuvuuden kautta.

1. Lapsen mahdollisuus valita osallistuuko hän johonkin prosessiin vai ei. Lapsella tulee olla mahdollisuus ja oikeus myös kieltäytyä osallistumasta.
2. Lapsen mahdollisuus saada tietoa tilanteesta, työskentelyprosessista ja omista oikeuksista ja roolista prosessissa.
3. Lapsen mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoprosessiin, esim. mitä asioita tietyssä palaverissa käsitellään tai ketä siihen osallistuu.
4. Lapsen mahdollisuus ilmaista itseään omalla tavallaan ja puhua omista ajatuksistaan ja mielipiteistään.

5. Lapsen mahdollisuus saada apua ja tukea itsensä ilmaisemiseen ja mielipiteensä selvittämiseen. Joku lapsi saattaa tarvita rohkaisua ja kannustamista itsensä ilmaisemiseen, joku toinen tarvitsee tulkin tullakseen ymmärretyksi.
6. Lapsen mahdollisuus itsenäisiin päätöksiin. (Thomas 2002, 174–176.)

Thomasin malli jäsentää osallisuutta käytännön tasolla. Huomioitavaa kuitenkin on, että lapset ja heidän tilanteensa ovat yksilöllisiä. Siinä, missä joku lapsi tarvitsee vain tietoa tilanteesta ja vaihtoehtoista ja pystyy sen perusteella ilmaisemaan mielipiteensä, joku toinen tarvitsee paljon tukea ja rohkaisua voidakseen luottaa siihen, että hänen ajatuksillaan on jotain arvoa. (Thomas 2002, 171.)

Osallisuuden perusasia lastensuojelussa on lasten ja heidän vanhempiensa osallisuus tietoon. Tarkoitus on, että asiakasprosessin aikana lapset olisivat tietoisia osallisuudestaan lastensuojelussa sekä syistä siihen, miksi he ovat asiakkaina. Asiakkuuden aikana vanhemmat nähdään oman lapsensa tuntijoina. Vanhemmille tarjotaan osallisuutta tiedontuotantoon sekä arvioimaan lapsensa tilannetta ja omaa vanhemmuuttaan. (Muukkonen 2009, 137–138.)

3 DIALOGISUUS JA SOSIAALINEN TUKI LASTENSUOJELUN TARPEEN ARVIOINNISSA

3.1 Dialogisuus selvitysprosessissa

Sana dialogi perustuu kreikan kielen sanoihin dia, joka tarkoittaa läpi, kautta ja logos, joka tarkoittaa oppia tai merkitystä. Yhteen liitettynä nuo sanat kuvaavat välillä olevaa, tai merkityksen virtausta. Dialogi tarkoittaa siis pohjimmiltaan yhteistä tiedonvirtaa, jolloin sen voisi suomentaa suhteeksi. Se on jotain, jota ei voi yksin saavuttaa. Dialogi voidaan ajatella yhdessä tapahtuvaksi perehtymiseksi johonkin asiaan, tavaksi ajatella ja miettiä yhdessä. (Isaacs 2001, 30, 40; Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 64–65; Mönkkönen 2007, 86–87.)

Dialogin ja keskustelun ero on siinä, että keskustelu nähdään usein tavoitteellisena toimintana, jossa päämääränä on tuoda omat ajatukset julki. Keskustelun tarkoituksena on päätöksenteko, sopimukseen pääseminen. Dialogi puolestaan nähdään vuoropuheluna, jossa oleellista on keskittyä kuuntelemaan ja olemaan avoin tuleville asioille. Dialogissa pyritään luomaan mahdollisuuksia ja näkemään uusia vaihtoehtoja. Dialogin tarkoituksena on herättää oivalluksia, joiden pohjalta tietoja ja etenkin ihmisten ennakkokäsityksiä voi järjestää uuteen uskoon. Dialogisessa keskustelussa rakennetaan uutta yhteistä ymmärrystä, jota ei voi yksin saavuttaa. (Isaac 2001, 63; Vilen ym. 2002, 65.)

Dialogin käsitteellä laajassa mielessä voidaan tarkoittaa yleensä ihmisten välistä sosiaalista kommunikaatiota. Kommunikaatiossa kuulluksi tuleminen on tärkeää. Kuulluksi tuleminen edellyttää myös puheeseen vastaamista. Aktiivinen kuuntelu ei dialogisen suhteen kannalta riitä, vaan uusia näkökulmia syntyy vain eri äänien vuoropuhelussa. Vastauksen merkitys ymmärryksen rakentajana tulee tärkeäksi dialogisessa keskustelussa, jossa keskeistä on yhdessä rakentaminen, yhdessä ajatteleva. (Seikkula & Arnkil 2009, 93–94; Isaacs 2001, 39–40; Mönkkönen 2002, 40.)

Dialogisuutta voidaan tarkastella kommunikaatiotaidon lisäksi myös vuorovaikutussuhteena. Dialogisen vuorovaikutusorientaation rinnalla vaikuttavat sekä asiantuntijakeskeiset, että asiakaskeskeiset vuorovaikutusorientaatiot. Asiantuntijakeskeisessä vuorovaikutusorientaatiossa toimintaa ohjaavat asiantuntijoiden määrittämät tavoitteet ja tulkinnat. Asiantuntija ikään kuin tuntee jo ilmiön ja tavoitteena on, että asiakas alkaa tiedostaa ongelmansa. Samoin jos asiakastyöntekijäsuhteessa on ongelmia, ne jäsentyvät usein asiakkaasta johtuviksi ongelmiksi. Asiakaskeskeinen vuorovaikutusorientaatio taas on asiakkaan tarpeista lähtevää ja asiakas nähdään oman elämänsä parhaana asiantuntijana. Asiakaskeskeisessä suhteessa työntekijän rooli on toimia foorumina, jossa asiakas voi reflektoida asioitaan. Dialogisessa vuorovaikutusorientaatiossa vuorovaikutus nähdään vastavuoroisena suhteena, jossa molemmat vaikuttavat. (Mönkkönen 2002, 53–56.)

Dialogisesta vuorovaikutussuhteesta puhutaan myös työntekijän ja asiakkaan välisenä kumppanuussuhteena. Särkelän (2001) mukaan asiakkaan tulisi olla yhteistyökumppani, jonka kanssa yhdessä tarkastellaan hänen elämäntilannettaan. Molemmat suhteen osapuolet ovat sekä auttajia että autettavia, sillä työntekijä ei voi onnistua työssään, jos asiakas ei lähde mukaan asioiden työstämiseen ja auta työntekijää ymmärtämään tilannetta. (Särkelä 2001, 33.) Kumppanuussuhteessa työntekijä ja asiakas jäsentävät yhdessä asiakkaan elämää, ongelmatilanteita sekä muutostarpeita ja –tavoitteita (Juhila 2006, 103). Kumppanuussuhteessa perheen lapset ja aikuiset ovat tasavertaisia asiantuntijoita, työntekijä antaa arvoa lasten ja vanhempien ajatuksille, jokaisella on jotain omaa annettavaa työskentelyyn (Vilén ym. 2002, 152).

Tässä opinnäytetyössä dialogisuutta lähestytään asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteena lastensuojelutarpeen selvityksessä. Vuorovaikutussuhteessa rakennetaan yhdessä asiakkaan kanssa ymmärrystä lapsen ja hänen perheensä tilanteesta siten, että asiakkaalla olisi mahdollisuus kokea tulleen kuulluksi asiakasprosessissa. Lastensuojelun prosessissa on tarkoitus asiakkaan kanssa yhdessä tarkastella niitä ongelmatilanteita ja muutostarpeita joita asiakkaan elämässä on.

3.2 Sosiaalinen tuki selvitysprosessissa

Sosiaalinen tuki voi olla maallikon tai ammattilaisen antamaa ihmisten välistä vuorovaikutusta henkilöltä toiselle, tai epäsuoraa, järjestelmän kautta annettua tukea. Sosiaalinen tuki voidaan erottaa muista sosiaalisten suhteiden toiminnoista siinä, että tuen antaja pyrkii tietoisesti auttamaan tuen saajaa. Sosiaalinen tuki on ihmisten välistä vuorovaikutusta, jossa annetaan ja saadaan henkistä, emotionaalista, tiedollista, toiminnallista ja aineellista tukea. Sosiaalisen tuen avulla ihmiset voivat selviytyä negatiivisista elämäntilanteistaan. Sosiaalisella tuella on sekä suoria vaikutuksia yksilön hyvinvointiin että epäsuoria, niin sanottuja puskurivaikutuksia vaikeista elämäntilanteista selviytymiseen. Tunne siitä, että taustalla on tarvittaessa saatavilla tukea voi auttaa yksilöä selviytymään omatoimisesti vaikeistakin ongelmista. (Kumpusalo 1991, 13–17.)

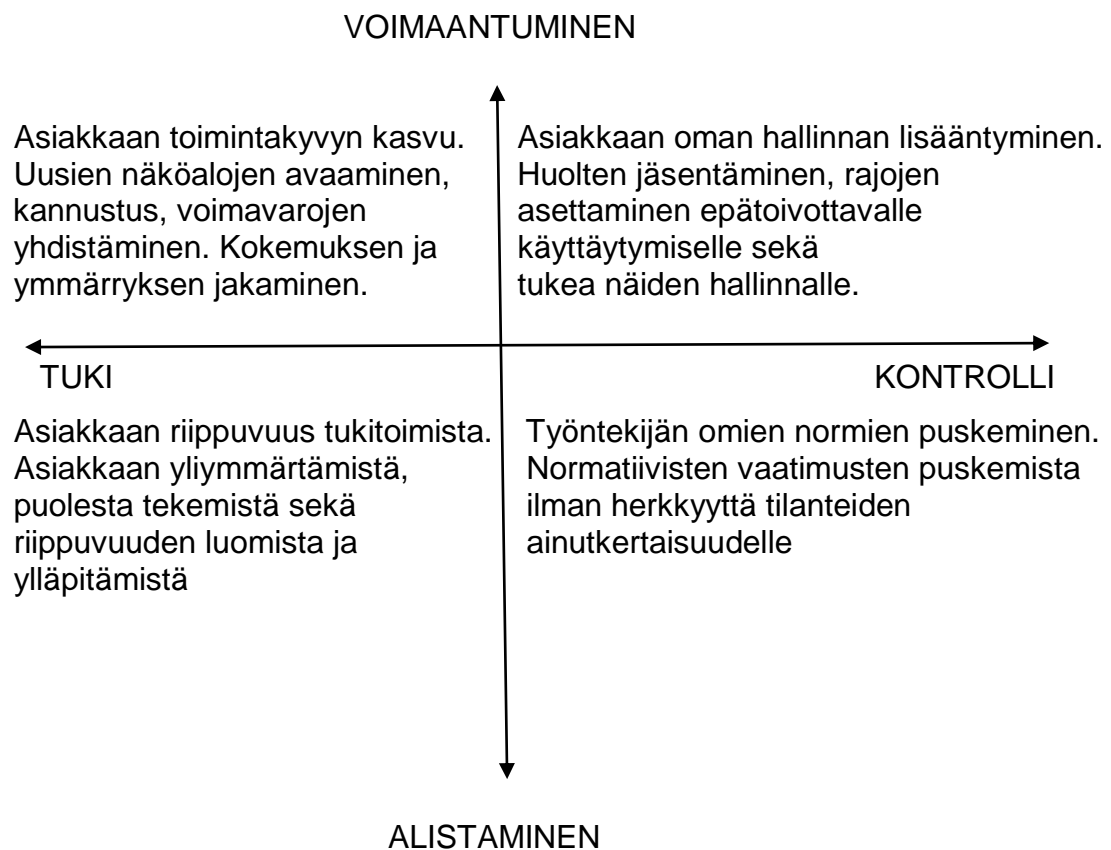
Sosiaalinen tuki voidaan jakaa primaari- sekundaari- ja tertiaaritasoon sosiaalisten suhteiden läheisyyden mukaan. Perhe ja läheisimmät ihmiset muodostavat primaaritason, ystävät, sukulaiset ja työtoverit sekundaaritason ja tertiaaritasoon kuuluvat viranomaiset. (Kumpusalo 1991, 14–15.)

Lastensuojelutyö pitää aina sisällään sekä tukea että kontrollia ja pakkotoimen uhkaa. Tämä tuo oman leimansa asiakkaiden ja työntekijöiden väliseen yhteistyöhön. Tuki-kontrolliyhdistelmä tulee tiedostaa sosiaalityössä, koska sitä kautta on mahdollisuus poistaa vuorovaikutusta estäviä negatiivisia tekijöitä.

Sosiaalinen tuki ja kontrolli käsitetään usein vastakohtiksi, mutta viranomaistaholla sosiaalisen tukeen kuuluu kiinteästi myös kontrolli. Ei ole olemassa pelkästään puhdasta tukea tai puhdasta kontrollia, vaan auttamistyössä ne kuuluvat aina toisiinsa. Sosiaalinen tuki on avustamista, vahvistamista ja mahdollisuuksien luomista. Kontrolli puolestaan on valvomista ja hallinnan lisäämistä. Tukea ja kontrollia ei voida siis pitää vastakohtina. Tuen ja kontrollin yhdistelmää voidaan tarkastella sen toteutumisena: onko auttamistyö alistavaa vai voimaannuttavaa. Voimaannuttavaa tukea on mahdollisuuksien avaaminen, voimavarojen yhdistäminen ja kannustus. Voimaannuttavaa kontrollia taas on huolten jäsentäminen ja rajojen asettaminen epätoivottavalle käyttäytymiselle. Voi-

maannuttavan tuen vastakohta, alistava tuki on yliymmärtämistä ja riippuvuuden luomista ja ylläpitämistä. Alistavaa kontrollia sen sijaan on vaatimusten esittäminen ilman riittävää herkkyyttä erilaisten tilanteiden ja toimintakulttuurien ymmärtämiselle. (Eriksson & Arnkil 2005, 31–33.)

Seuraava nelikenttä (kuvio 4.) selventää tuki-kontrolliyhdistelmän ajatusta. Jokaisessa nelikentän osa-alueen otsikossa on esitelty auttamistyön merkitys asiakkaan kannalta sekä tarkennettu millaisesta auttamistyöstä kulloinkin on kyse.



Kuvio 4. Tuki-kontrolliyhdistelmät (Eriksson & Arnkil 2005, 31)

Alistava toiminta on antialogista, ylhäältä saneltua ja yksisuuntaista hallintaa, joka passivoi asiakkaat hyväksymään tilanteensa. Vapauttava toiminta on puolestaan dialogista, ja sen lähtökohtana on yhteistyö. (Freire 2005.) Dialogisessa kohtaamisessa kontrolli ei katoa, mutta kontrolli tulee näkyvämmäksi ja avoimemmaksi. Työntekijät tuovat esiin tilanteeseen liittyvät huolet yhteisessä ta-

paamisessa. Luottamus syntyy kohtaamisessa jossa ihmiset kertovat aidosti ja rehellisesti pyrkimyksistään, jossa tuodaan esiin omat näkökulmat: toimintamahdollisuudet, toiveet, halut ja huolet. (Pyhäjoki 2005, 77–78.)

Tavoitteena sosiaalityön näkökulmasta olisi, että tuki ja kontrolli olisivat vanhemmille voimaannuttavaa. Oli tuki sitten voimavarojen yhdistämistä tai kontrolli rajojen asettamista epätoivottavalle käyttäytymiselle on tärkeintä, että auttamistyö on asiakkaan kannustusta toimimaan omasta puolestaan. Hyviä tukikontrolliyhdistelmiä saadaan yhdistelemällä eri toimipisteiden tukitoimia. Yhdessä vanhempien kanssa voidaan pohtia, miten eri tahoilta voitaisiin lasta ja perhettä tukea parhaiten. (Eriksson & Arnkil 2005, 33.)

Sosiaalisella tuella tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan sellaista dialogista kohtaamista asiakkaan kanssa, jossa työntekijät tuovat yhteisessä tapaamisessa avoimesti esiin huolensa asiakkaan tilanteesta, jossa asiakas on mukana luomassa yhteistä käsitystä tilanteesta ja jossa yhdessä etsitään asiakkaan tilanteeseen sopivaa ratkaisua. Asiakkaalle tarjottavan tuen ja kontrollin on tarkoitus olla asiakasta voimaannuttavaa, jossa asiakkaan kanssa jäsennetään ne huolet joiden hallintaan asiakas tarvitsee tukea niin, että asiakkaan oma toimintakyky ja hallinta kasvavat.

Yhteinen arviointi voidaan ajatella yhteisenä tilana, jossa erilaisilla näkemyksille annetaan mahdollisuus tulla kuuluviin ja kuulluiksi. Se ei siis välttämättä merkitse samanmielisyyttä tai samanlaisia näkemyksiä osapuolten kesken. Vaikka työntekijät ja perheenjäsenet saattavat olla eri mieltä asiasta, se ei vähennä yhteisen arvion merkitystä. Lapsella on oikeus halutessaan tuoda ilmi miten hän asiat kokee, mitä hän ajattelee ja tuntee. (Möller 2004, 35.)

Osallisuuden ja sosiaalisen tuen yhtymäkohtia voidaan ajatella olevan yhteisessä tiedontuotannossa ja osapuolten oikeudessa tuoda omat ajatukset ja mielipiteet kuuluville. Osallisuus ja sosiaalinen tuki ovat molemmat vastavuoroista toimintaa, jossa asiakas ja työntekijä auttavat toisiaan yhteisen tiedon ja näkemyksen rakentamisessa.

4 TYÖKÄYTÄNTÖJEN KEHITTÄMINEN

4.1 Toimipisteen ja kehittämisen taustaa

Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa vuonna 2005 tapahtuneen organisaatio-uudistuksen myötä yhdistettiin lastensuojelun avohuollon toimipisteitä suuremmiksi yksiköiksi. Tuolloin Herttoniemen ja Laajasalon toimipisteet yhdistyivät ja vuoden 2007 alussa yhdistettiin keskenään vielä Herttoniemen ja Itäkeskuksen toimipisteet. Yhdistymisen myötä nykyisen Herttoniemi- Itäkeskuksen toimipisteen väestöpohja on noin 80 000. Helmi-toukokuun aikana 2010 asiakastietojärjestelmän mukaan lastensuojelun asiakkaita toimipisteessä oli lähes 1000, joista avohuollon palveluiden piirissä oli hieman yli 700 ja sijoitettuina hieman yli 200 lasta ja nuorta.

Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä on kehittämismyönteinen ilmapiiri. Toimipisteen lastensuojelun tiimit ovat olleet mukana useissa erilaisissa lastensuojelun kehittämishankkeissa ja projekteissa jo ennen toimipisteen yhdistymistä. Työntekijöitä on ollut mukana muun muassa Stakesin huostaanotto-projektissa kokeilemassa läheisneuvonpitomenetelmää suomalaisissa olosuhteissa lastensuojelun avohuollossa (1998–2001) sekä Kohtaavaa lastensuojelua-hankkeessa kehittämässä lastensuojelun alkuvaiheen tilannearvio-mallia (2002–2005). Yhdistymisensä jälkeen Herttoniemi- Itäkeskuksen toimipiste oli mukana pääkaupunkiseudun Lastensuojelun kehittämisyksikkö -hankkeessa vuosina 2006–2008. Kehittämishankkeen aikana toimipisteen yhtenä kehittämiskohteena oli asiakkuuden alkuvaihe. Tuolloin toimipisteessä kehitettiin lastensuojelun alkuvaiheen tilannearviossa käytettävää materiaalia. Hankkeen aikana 1.1.2008 tuli voimaan uusi lastensuojelulaki, jonka myötä alkuvaiheen tilannearviona tunnetusta työtavasta alettiin käyttää uuden lain mukaisesti nimitystä lastensuojelutarpeen selvitys.

Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipiste on mukana pääkaupunkiseudun lastensuojelun kehittämisverkosto Kehrässä. Kehrä on kaksivuotinen hanke (2009–2011), ja se on osa Etelä-Suomen Lapsen ääni –kehittämishjelmaa. Kehrässä luo-

daan lastensuojelun käytännön, kehittämisen, opetuksen ja tutkimuksen yhdistäviä verkostoja ja rakennetta yhteiselle kehittämistyölle. Kehittämisverkoston tarkoitus on tukea lastensuojelun asiakastyössä tehtävää kehittämistä ja tavoitteena on, että kehittämisestä tulee osa perustyötä. (Socca 2010.)

Kehittämisessä on neljä eri kehittämisteemaa, joista Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipiste on mukana kahdessa kehitysteemassa: asiakkuuden alku ja suunnitelmallinen työ. Toimipisteen aluetiimien kehittäminen kohdistuu suunnitelmalliseen lastensuojelutyöhön ja vastaanottotiimissä kehitetään asiakkuuden alkuvaihetta. Helmikuussa 2010 tapahtunut vastaanottotiimin käynnistyminen oli jo itsessään iso askel asiakkuuden alkuvaiheen kehittämisessä. Kaksivuotisen kokeilunsa aikana tiimi pohtii ja kehittää omaa työtään ja luo uutta mallinnusta asiakkuuden alkuvaiheen työprosessista toimipisteessä. Tässä opinnäytetyössä kuvataan vastaanottotiimin käynnistymistä ja sen toimintaa ensimmäisen reilun puolen vuoden aikana.

4.2 Kehittämisen lähtökohdat

Herttoniemi- Itäkeskuksen toimipiste kuuluu Itäisen perhekeskuksen piiriin, jolla on omat erityispiirteensä. Itäisessä perhekeskuksessa hoidettiin vuonna 2008 36 % kaikista Helsingin lastensuojelulapsista. Lastensuojelun avohuollon asiakkaista Itäisen perhekeskuksen osuus oli 39,8 %. Itäisen perhekeskuksen alueella alaikäisten osuus koko väestöstä on Helsingin keskiarvoa suurempi, lapsiväestön (0–17v) osuus on 32,2 %. Toimeentulotukea saavien perheiden lapsista 41 % asui itäisellä alueella. (Vartio 2009.)

Sosiaalitoimen haasteena on monella tavalla voimavarojen riittämättömyys suhteessa vaatimustasoon. Tavoitteena pidetään sosiaalityöntekijää kohden korkeintaan 30 asiakasta, mutta 2009 asiakastilaston mukaan Herttoniemi- Itäkeskuksen toimipisteessä oli 49 asiakasta sosiaalityöntekijän vakanssia kohden. Asiakasmäärien kasvu, henkilöstön saatavuuden pulmat ja resurssien puutteet heijastuvat väistämättä myös asiakkaille tarjottaviin palveluihin. Ala ei ole erityisen vetovoimainen ja muodollisesti pätevistä sosiaalityöntekijöistä on pulaa.

Toimipisteessä on lähes jatkuvasti täyttämättömiä sosiaalityöntekijöiden vakansseja, tai vakansseja hoitavilla työntekijöillä ei ole muodollista sosiaalityöntekijän pätevyyttä, eikä välttämättä aikaisempaa työkokemusta lastensuojelusta. Lisäksi työntekijöiden vaihtuvuus on suuri. Helsingin sosiaaliviraston lapsiperheiden palveluiden tehtävärakenneuudistuksen raportin mukaan työntekijöiden vaihtuvuus pysyy todennäköisesti suurena, ellei työn rakenteisiin ja työn kuormittavuuteen pystytä vaikuttamaan tehokkaasti (Liukkonen & Lukman 2007).

Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä on neljä lastensuojelun avohuollon tiimiä, jotka tarjoavat lastensuojelun palveluita alueen lapsiperheille. Kunkin lastensuojelutiimin esimiehenä toimii johtava sosiaalityöntekijä ja hänen alaiseinaan 4–5 sosiaalityöntekijää ja 3 sosiaaliohjaajaa. Toimipisteessä on kaiken kaikkiaan 19 sosiaalityöntekijän vakanssia, erityissosiaalityöntekijän vakanssi ja 12 sosiaaliohjaajan vakanssia. Aiemmasta toimipisteen 20 sosiaalityöntekijän vakanssista siirrettiin yksi vakanssi alueen toiseen toimipisteeseen tammikuussa 2010 organisaatiossa tapahtuneista muutoksista johtuen.

Helmikuuhun 2010 asti toimipisteemme lastensuojelun päivystyksestä vastasi vuoropäivin toimipisteemme 19 sosiaalityöntekijää. Päivystäjän apuna toimi takapäivystäjä, joka tarvittaessa auttoi päivystystehtävissä. Päivystäjän tehtäviin kuului lastensuojeluilmoitusten vastaanotto, ilmoitusten kiireellisyyden arviointi ja ilmoituksiin liittyvien kiireellisten tehtävien hoitaminen. Toimipisteeseen tulleet lastensuojeluilmoitukset jaettiin asiakkaiden asuinalueen mukaisissa lastensuojelun tiimikokouksissa työntekijöille kerran viikossa. Kutakin tullutta lastensuojeluilmoitusta kohti valittiin tiimeissä vastuusosiaalityöntekijä ja hänelle työpari (sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä), jotka yhdessä tekivät tulleesta ilmoituksesta lastensuojelutarpeen selvityksen. Mikäli asiakkuus jatkui selvityksen jälkeen, jatkoi perheen sosiaalityöntekijänä yleensä jo lastensuojelutarpeen selvityksessä mukana ollut vastuusosiaalityöntekijä.

Päivystystyössä mukana olleiden työntekijöiden suuri määrä, työntekijöiden vaihtuvuus, kokemattomuus lastensuojelutyöstä ja muodollisesti pätevien työntekijöiden puute ovat vaikuttaneet siihen, että yhtenäisten päivystyskäytäntöjen toteutuminen on ollut suurena haasteena toimipisteessä. Samoin haasteena on

ollut lastensuojelutarpeen selvitysten yhtenäistäminen, asiakkuuden määrittelyn kriteereiden yhtenäistäminen ja yleensäkin työtehtävistä selviytyminen lastensuojelulain edellyttämässä (7 vrk ja 3 kk) aikarajoissa.

4.3 Vastaanottotiimin suunnittelua

Ajatus vastaanottotiimitoiminnasta heräsi huhtikuussa 2009 toimipisteen kehittämispäivässä, jossa vieraili Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen (Socca) kehittävä sosiaalityöntekijä Annukka Paasivirta. Paasivirta kertoi Vantaalla lastensuojelun avohuollon toimipisteessä vuonna 2008 tehdystä kokeilusta järjestää lastensuojelun päivystys vastaanottoryhmässä. Vantaalla kokeiluun oli lähdetty suurten asiakasmäärien ja työntekijöiden jatkuvan vaihtumisen vuoksi. Herttoniemi-Itäkeskuksen kehittämispäivässä Vantaan kokeilu herätti mielenkiintoa ja keskustelua ja kehittämispäivän aikana työyhteisö pohti SWOT-analyysin kautta vastaanottoryhmän mahdollisuutta omassa toimipisteessään.

Toukokuussa 2009 Herttoniemi- Itäkeskuksen toimipisteessä perustettiin suunnitteluryhmä, joka pohti yhdessä Vuosaaren toimipisteen suunnitteluryhmän kanssa vastaanottoryhmien perustamisen mahdollisuutta kyseisiin toimipisteisiin. Herttoniemi- Itäkeskuksen toimipisteen jokaisesta lastensuojelutiimistä valittiin työntekijöitä mukaan suunnitteluryhmään siten, että kaikki ammattiryhmät tulivat edustetuiksi. Ryhmään valikoituivat johtava sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, erityissosiaalityöntekijä ja kaksi sosiaalityöntekijää.

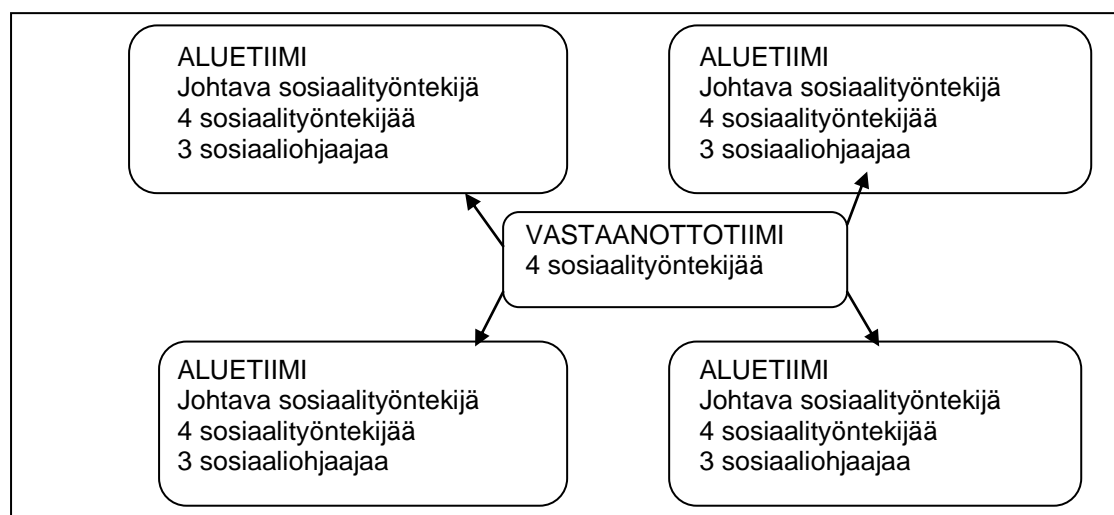
Yhteistyö Vuosaaren toimipisteen suunnitteluryhmän kanssa oli tärkeää, sillä Vuosaarella oli ollut jo syksyn 2005 – kevään 2006 aikana päivystystyöparikokeilu. Työparina oli toiminut kaksi sosiaalityöntekijää, jotka olivat vastanneet toimipisteen päivystyksestä, eli lastensuojeluilmoitusten vastaanotosta ja työskentelystä kiireellisiksi luokittelemisissaan ilmoituksissa. Toimipisteemme suunnitteluryhmä hyödynsi myös tietoja Vantaan vastaanottoryhmän kokemuksista. Paasivirran mukaan Vantaan vastaanottoryhmä oli toiminut kolmen sosiaalityöntekijän työpanoksella. Vantaalla vastaanottoryhmä hoiti toimipisteen päivystyksen ja arvioin lastensuojelutarpeen selvityksen aloittamisen. Perusteellisen

lastensuojelutarpeen selvityksen tekivät Vantaalla edelleen aluetiimien työntekijät. (ks. Paasivirta 2009.)

Vuosaassa päivystystyöparikokeilua ei jatkettu kevään 2006 jälkeen. Mallin raportissa työntekijät kertoivat työmäärän olleen kerta kaikkiaan liian suuri kahdelle työntekijälle. Raportissa todetaan, että aiempaan kiertävän päivystyksen työtapaan palaaminen ei anna mahdollisuutta yksilölliseen, asiakaslähtöiseen reagointiin ja työskentelyyn. Raportissa todettiin tilanteen edellyttävän lisäpohdintoja ja muutoksia. (Gripenberg & Olkkonen 2006, 19.)

Kesän ja syksyn 2009 aikana suunnitteluryhmä kokoontui kolme kertaa. Suunnitteluryhmässä keskusteltiin erilaisista vaihtoehdoista vastaanottotiimin toteuttamiseksi. Suunnitteluryhmä tuotti kaksi erilaista vaihtoehtoa vastaanottotiimin toimintamalliksi Herttoniemi- Itäkeskuksen toimipisteessä.

Malli A: kustakin neljästä lastensuojelun tiimistä irrottautuisi yksi sosiaalityöntekijä vastaanottotiimiin. Toimipisteessä olisi edelleen neljä aluetiimiä ja sen lisäksi vastaanottotiimi. Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijät hoitaisivat toimipisteen päivystyksen ja arvioisivat tulleista lastensuojeluilmoituksista niiden kiireellisyyden, sekä sen, aloitetaanko ilmoituksen johdosta lastensuojelutarpeen selvitys. Kerran viikossa sosiaalityöntekijät vierailisivat kukin omassa aluetiimissään, jossa pyytäisivät tiimin sosiaaliohjaajia työpareiksi selvitysten tekemisiin. Kullakin vastaanottotiimin sosiaalityöntekijällä olisi esimies omassa aluetiimissään, sekä työnohjaus aluetiimin työntekijöiden kanssa.



Malli A: 4 aluetiimiä + vastaanottotiimi (Metsälä 2009)

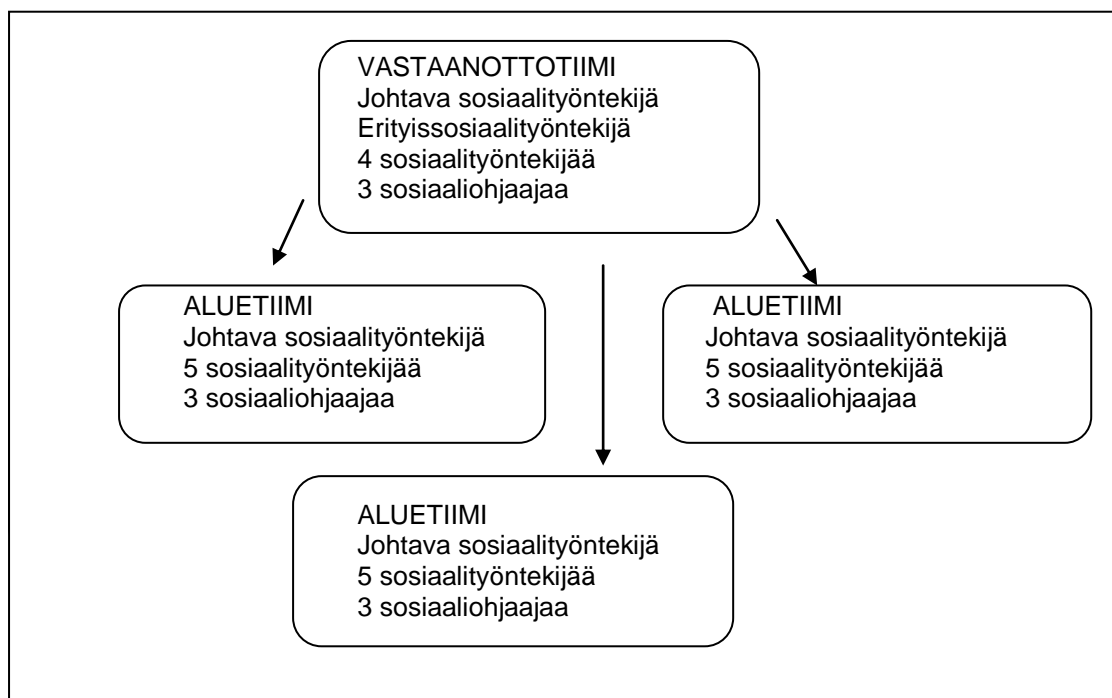
Suunnitteluryhmä pohti malli A:n eduksi sen, että työpari lastensuojelutarpeen selvityksiin tulisi aina siitä lapsen asuinalueen mukaisesta tiimistä, mihin asiakkuus selvityksen jälkeen tulisi siirtymään. Mallin etuna olisi myös se, että aluetiimit pysyisivät asuinalueitten aluejaoiltaan entisenlaisena, eikä uutta aluejakoa tarvitsisi tehdä. Malli A:n miinukset suunnitteluryhmä totesi olevan siinä, että vastaanottotiimin työntekijöiden esimiehisyys olisi hajallaan neljässä eri aluetiimissä, mikä saattaisi aiheuttaa ristivetoa vastaanottotiimiin. Miinuksena nähtiin myös se, että työparin saaminen aluetiimistä saattaisi olla vaikeaa, koska vastaanottotiimin sosiaalityöntekijöillä ei aina ole tiedossa aluetiimien sosiaaliohjaajien työtilanne. Asiaa hankaloitti se, että työparia haettaisiin aluetiimeistä kerran viikossa pidettävistä tiimikokouksista, mikä hidastaa selvityksen aloittamista.

Malli B: Työyhteisöön muodostetaan kolme aluetiimiä ja vastaanottotiimi. Kukin aluetiimi muodostuu johtavasta sosiaalityöntekijästä, viidestä sosiaalityöntekijästä ja kolmesta sosiaaliohjaajasta. Vastaanottotiimissä on johtava sosiaalityöntekijä, erityissosiaalityöntekijä, neljä sosiaalityöntekijää ja kolme sosiaaliohjaajaa. Vastaanottotiimi hoitaa toimipisteen lastensuojelun päivystyksen ja siihen liittyvän kiireellisen päivystystyön ja tekee toimipisteen kaikki lastensuojelutarpeen selvitykset.

Malli B:n eduksi suunnitteluryhmä näki sen, että vastaanottotiimissä on oma esimies, johtava sosiaalityöntekijä, joka johtaa tiimiään mm. henkilöstöasioissa, työnjaollisissa asioissa ja kehittämisessä. Esimies päättää tiimissä työn priorisoinnista, delegoi työtä tiimin sisällä ja allekirjoittaa päätökset kiireellisissä lastensuojelun toimenpiteissä. Etuina nähtiin myös työparin saaminen nopeasti ja joustavasti omasta tiimistä. Suunnitteluryhmä arveli, että malli B mahdollistaa paremmin myös suunnitelmallisen lastensuojelutyön vahvistumisen aluetiimeissä.

Malli B:n miinuksena suunnitteluryhmä näki vastaanottotiimin erillisyyden suunnitelmallisen sosiaalityön tiimeistä. Lisäksi suunnitteluryhmä oli pohtinut riittääkö aluetiimeissä tarpeeksi resursseja perhetyöhön, jos kolme sosiaaliohjaajaa siirtyy vastaanottotiimiin. Suunnitteluryhmä totesi, että käytännössä sosiaaliohjaajien kohdalla tilanne oli jo sama työnjaon suhteen: kolme toimipisteen sosiaa-

liohjaajaa teki jo pääsääntöisesti vain lastensuojelutarpeen selvityksiä. Ehkä eniten pohdintaa aiheuttanut asia malli B:n kohdalla oli se, miten asuinalueiden mukainen aluejako tiimeittäin uudistetaan, jos entisestä neljästä aluetiimistä muodostetaankin kolme aluetiimiä. (Metsälä 2009.)



Malli B: 3 aluetiimiä + vastaanottotiimi (Metsälä 2009)

4.4 Suunnitteluryhmän tuotokset yhteiseen pohdintaan

Työyhteisön kehittämisspäivässä marraskuussa 2009 koko työyhteisö pääsi yhdessä pohtimaan ja arvioimaan suunnitteluryhmän tuotoksia ja miettimään käytännön järjestelyjä vastaanottotiimin käynnistämiseksi. Pohdinta toteutettiin pienryhmissä, joissa otettiin kantaa suunnitteluryhmän esittämiin vastaanottotiimi-malleihin, pohdittiin vastaanottotiimin tehtäviä, tiedonkulkua tiimien välillä, asiakassiirtojen ajankohtaa lastensuojelutarpeen selvityksestä suunnitelmalliseen lastensuojelutyöhön ja uusien aluetiimien asuinalueitten mukaista aluejakoa. Kaikki pienryhmät päätyivät valitsemaan suunnitteluryhmän ehdotuksista malli B:n. Se tuntui selkeästi olevan kaikkien mielestä työyhteisöämme ja asiakkaita parhaiten palveleva vaihtoehto.

Työyhteisö mietti sitä, että aikaisemmin asiakkaat ovat joutuneet odottelemaan lastensuojelutarpeen selvityksen käynnistymistä ja/tai selvityksen venymistä. Työyhteisössä pohdittiin, onko vastaanottotiimin käynnistymisen myötä vaarana se, että jatkossa ilmoituksiin reagoidaan nopeammin ja selvitykset tulee tehtyä ajallaan tasalaatuisesti, mutta sen jälkeen asiakkaat joutuvatkin odottamaan suunnitelmallisen työn käynnistymistä.

Toimipisteemme erityissosiaalityöntekijä kokosi edellisessä kehittämispäivässä, keväällä 2009 tehdyn SWOT-analyysin pohjalta vastaanottotiimin tavoitteet, jotka esiteltiin työyhteisölle marraskuun 2009 kehittämispäivässä.

Tavoitteiksi nousivat toimipisteen lastensuojelun päivystystyön selkiytyminen, nopeampi reagoiminen tulleisiin lastensuojeluilmoituksiin ja nopeampi puuttuminen perheiden ongelmiin, työtapojen selkiytyminen ja yhdenmukaistuminen päivystystyössä ja lastensuojelutarpeen selvityksissä, sekä mahdollisuus saada tarvittaessa nopeasti useamman työntekijän arvio asiakkuuden tarpeesta, kun koko tiimi työskentelee lastensuojelutarpeen selvitysprosesseissa. Tavoitteena oli myös dokumentoinnin yhtenäistäminen lastensuojelutarpeen selvityksissä. Lisäksi ajatuksena oli se, että resursseja vapautuisi suunnitelmalliseen lastensuojelutyöhön aluetiimeissä, kun heidän vastuultaan jäi pois päivystystyö ja lastensuojelutarpeen selvitystyö.

Työyhteisössä pohdittiin, että vastaanottotiimillä on mahdollisuus reagoida lastensuojeluilmoituksiin päivittäin, ja tiimissä pystytään keskittymään akuutteihin asioihin, joten lasten ja perheiden tilanteisiin pystytään puuttumaan nopeammin. Vastaanottotiimi mahdollistaa päivystystyön selkeytymisen, työtapojen selkeytymisen ja yhdenmukaistumisen, jolloin muun muassa asiakkuuden tarpeen arviointi on yhdenmukaisempaa, asiakasmuistiinpanojen kirjaaminen, eli dokumentointi yhtenäisempää ja asiakkaiden saama palvelu yhtenäistä ja tasaverstaista. Vastaanottotiimissä on helpompi konsultoida tiimiä ja saada näin useamman työntekijän arvio asiakkuuden tarpeesta. Asiakkaan oikeusturva paranee yhtenäisten käytäntöjen myötä. Vastaanottotiimi mahdollistaa resurssien vapauttamista suunnitelmalliseen työhön, sekä työmäärästä johtuvan kuormituksen ja ahdistuksen vähenemisen aluetiimeissä. Vaikka vastaanottotiimin

käynnistäminen tarkoittaisi hetkellisesti asiakasmäärien lisääntymisen aluetiimin työntekijöille heidän ottaessaan itselleen vastaanottotiimiin siirtyvien työntekijöiden asiakkaat, pidemmällä aikavälillä asiakasmäärät tasaantuvat työntekijöiden välillä.

Marraskuun 2009 kehittämispäivässä kerroin työntekijöille tulevasta opinnäytetyöstäni. Tein myös alustavan kartoituksen kyselylomakkeella kooten työntekijöiden ajatuksia tulevasta vastaanottotiimistä, toimipisteen sen hetkisestä päivystyskäytännöstä ja työntekijöiden ajatuksista omasta työstään. Kyselyyn osallistuminen oli vapaaehtoista ja kyselykaavakkeet palautettiin nimettömänä.

4.5 Vastaanottotiimin käynnistyminen

Marraskuun lopussa 2009 johtavat sosiaalityöntekijät päättivät vastaanottotiimin käynnistymisen aikatauluksi helmikuun 2010. Tiedossa oli, että Helsingin kaupungin sosiaalivirastossa tultaisiin keskittämään lastensuojelun sijaishuollon ja jälkihuollon sosiaalityö vuoden 2010 aikana. Siihen asti avohuollon toimipisteissä ollut sijoituksen aikainen sosiaalityö ja lastensuojelun jälkihuollon työ tulisi siirtymään avohuollon toimipisteistä koko kaupungin osalta vuoden 2010 aikana perustettavaan omaan sijaishuollon- ja jälkihuollon yksikköönsä. Käytännössä se merkitsi muutoksia myös lastensuojelun avohuollon toimipisteisiin. Avohuollon toimipisteisiin oli jäämässä päivystystyö, lastensuojelutarpeen selvitykset, suunnitelmallisen sosiaalityön toteutus ja huostaanottojen valmistelu mahdollisesti siihen saakka, kunnes lapsi siirtyy lastensuojelun vastaanottolaitoksesta sijoituspaikkaan. Itäisen perhekeskuksen alueella oli sijoitettujen lasten määrä korkeampi muihin perhekeskuksiin verrattuna. Lopullista varmuutta ei myöskään ollut siitä, siirrettäisiinkö sosiaalityöntekijöiden vakansseja Itäisestä perhekeskuksesta sijoituksen aikaiseen sosiaalityöhön.

Epävarmuudesta ja tulevista uudistuksista huolimatta toimipisteen esimiehet päättivät, että vastaanottotiimin kokeilu käynnistetään toimipisteessä helmikuussa 2010. Joulukuussa 2009 toimipisteen sisältä valittiin työntekijät tulevaan vastaanottotiimiin ja tuolloin tulin itse valituksi vastaanottotiimin työntekijäksi.

Vastaanottotiimikokeilu käynnistyi helmikuussa 2010, ja kokeilun on tarkoitus kestää kaksi vuotta. Kokeilun perusteella päätetään, vakinaistetaanko vastaanottotiimin toiminta toimipisteessämme.

Työntekijöinä vastaanottotiimissä ovat johtava sosiaalityöntekijä, neljä sosiaalityöntekijää, kolme sosiaaliohjaajaa ja erityissosiaalityöntekijä. Vastaanottotiimin tehtävänä on hoitaa toimipisteen päivystys virka-aikana klo 8.15–16.00 ja hoitaa siihen liittyvä kiireellinen lastensuojelutyö, tehdä toimipisteen osalta lastensuojelutarpeen selvitykset, tai päättää siitä, ettei selvitystä aloiteta. Vastaanottotiimin sosiaalityöntekijät toimivat päivystäjinä vuoropäivinä ja heidän apunaan toimivat tukipäivystäjinä tiimin sosiaaliohjaajat kukin vuorollaan. Aikaisemmin sosiaaliohjaajat eivät osallistuneet toimipisteen lastensuojelun päivystystyöhön. Vastaanottotiimin johtava sosiaalityöntekijä ja erityissosiaalityöntekijä osallistuvat päivystystehtäviin ainoastaan poikkeustapauksissa.

4.5.1 Lastensuojelun päivystys Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä

Päivystäjä vastaa päivystyspueluihin, ottaa vastaan tehdyt lastensuojeluilmoitukset niin puhelimitse, kuin faksin välityksellä, kirjaa tulleet ilmoitukset asiakastietojärjestelmään ja arvioi niiden kiireellisyyden. Mikäli ilmoitus koskee jo asiakkuudessa olevaa lasta, päivystäjä toimittaa ilmoituksen lapsen asioista vastaavalle sosiaalityöntekijälle lapsen asuinalueen mukaiseen aluetiimiin. Mikäli tullut ilmoitus vaatii kiireellisiä toimenpiteitä, kuten lapsen kiireellistä sijoitusta, lähtee päivystäjä hoitamaan asiaa työparin kanssa. Mikäli kyseessä on jo asiakkuudessa oleva lapsi, päivystäjän työpariksi lähtee lapsen oma vastuusosiaalityöntekijä aluetiimistä. Muissa tapauksissa työpari tulee vastaanottotiimistä, tilanteen mukaan joko sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja.

Päivystyspuhelimeen tulee paljon myös muita puheluita kuin lastensuojeluilmoituksia. Yhteistyötahot ja yksityiset henkilöt konsultoivat epävarmoissa tilanteissa tulisiko lastensuojeluilmoitus tehdä, tai tiedustelevat muuten lastensuojelun toimintaperiaatteista. Päivystyspuhelimessa työntekijä myös neuvoo ja ohjaa soittajia muiden palveluiden piiriin. Päivystyspuhelimeen tulee yhteydenottoja myös

yhteistyökumppaneilta ja asiakkailta heidän yrittäessään tavoittaa toimipisteen työntekijöitä. Päivystäjä joutuu siten myös toimimaan välillä viestien ja soittopyyntöjen välittäjänä ja työntekijöiden yhteystietojen antajana. Joskus asiakkaita tulee toimipisteeseen ilman ajanvarausta, jolloin päivystävä sosiaalityöntekijä, tai päivystävä sosiaaliohjaaja tapaa heidät.

Sosiaaliohjaajat auttavat vuoropäivinä päivystäjää päivystystehtävissä. Päivystävä sosiaaliohjaaja (tukipäivystäjä) ottaa vastuun päivystyspuhelimesta päivystäjän ruokataukojen aikana ja tarvittaessa myös muulloin, esim. jos päivystävä sosiaalityöntekijä on asiakastapaamisessa. Päivystävä sosiaalityöntekijä voi aina tarvittaessa jakaa päivystystehtäviä päivystävän sosiaaliohjaajan kanssa. Selvennän myöhemmin sivulla 46, kuviossa 5. lastensuojelun asiakasprosessia Herttoniemi- Itäkeskuksen toimipisteessä.

4.5.2 Lastensuojelutarpeen selvitykset

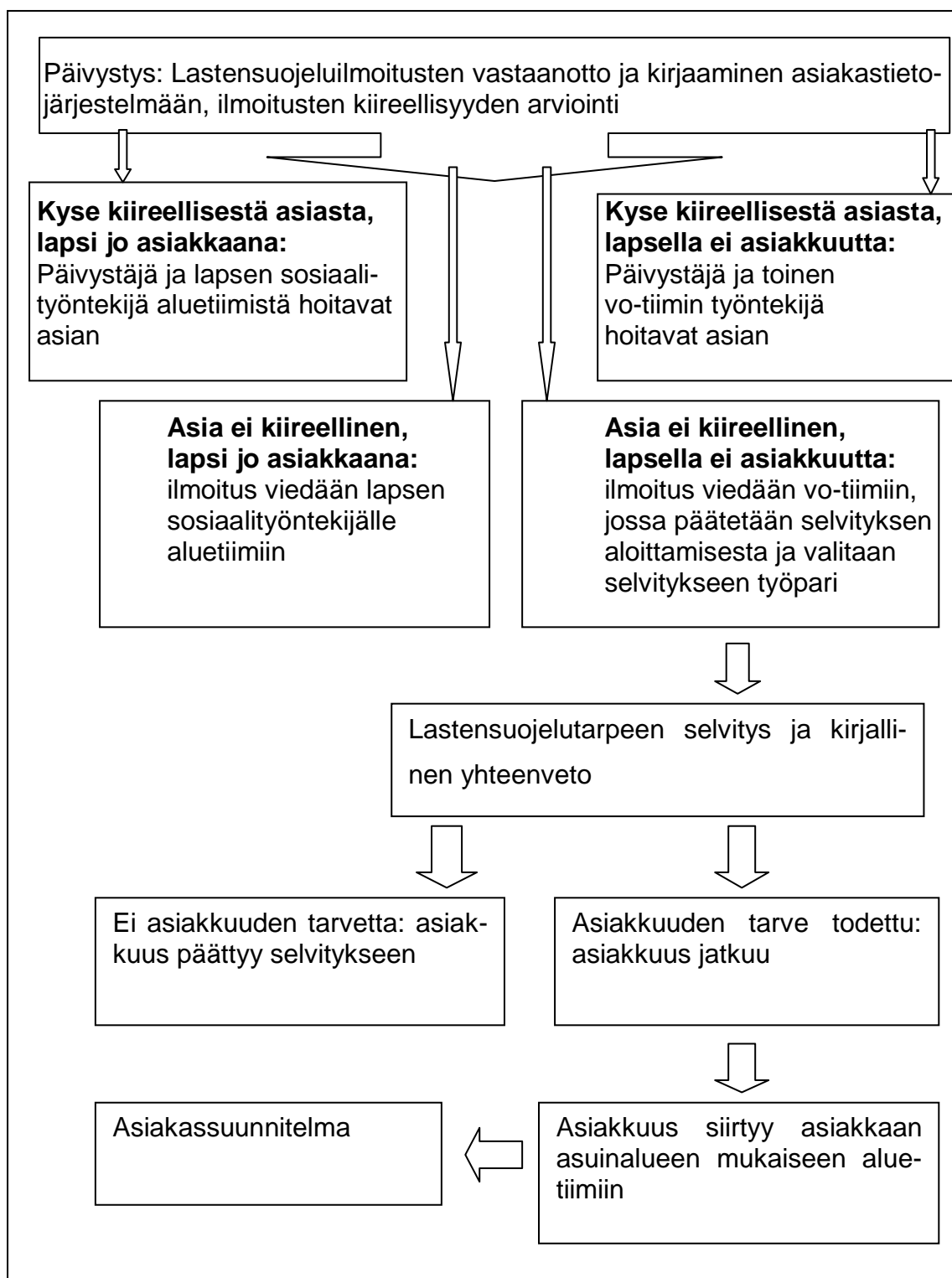
Vastaanottotiimin käynnistyttyä tiimi piti päivittäin tiimipalavereja joissa käytiin läpi toimipisteeseen tulleet lastensuojeluilmoitukset ja arvioitiin, ovatko ne sellaisia joista lähdetään tekemään lastensuojelutarpeen selvityksiä. Tiimipalaverissa valitaan kutakin selvitystä varten vastuusosiaalityöntekijä ja hänelle työpari. Työparina voi olla joko sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä. Johtava sosiaalityöntekijä ei pääsääntöisesti osallistu varsinaiseen asiakastyöhön.

Asiakkuuden jatkuessa lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen, asiakkuus siirtyy suunnitelmalliseen työhön asiakkaan asuinalueen mukaiseen aluetiimiin. Mikäli lastensuojelutarpeen selvityksen päätteeksi todetaan, että lapsi ja hänen perheensä ei ole lastensuojelun tarpeessa, päättyy asiakkuus lastensuojelussa selvityksen jälkeen. Vaikka perheellä ei olisikaan tarvetta lastensuojelun palveluihin, voi perhe kuitenkin tarvita erilaisia tukitoimia muiden palveluiden piirissä ja asiakkuus lastensuojelusta siirtyy perheen tarvitseman palvelun piiriin esimerkiksi perheneuvolaan tai varhaiseen tukeen.

Tässä tutkimuksessa rajasin asiakkuuden siirtymisen tarkastelun nimenomaan lastensuojeluprosessissa sen jälkeen, kun lastensuojelutarpeen selvityksessä on päädytty asiakkuuden jatkumiseen.

Tiimipalaverikäytännöt muotoutuivat joustavasti kokeilemalla ja pian huomattiin päivittäiset tiimipalaverit työntekoa sitoviksi ja melko huonosti työntekijöiden aikatauluun sopiviksi. Myöskään uusia lastensuojeluilmoituksia ei enää loppu kevään aikana tullut niin paljon, kuin vastaanottotiimin käynnistymisen alkuaikoina helmi-maaliskuussa. Vastaanottotiimissä päädyttiin siihen, että asiakasjakopalavereja pidetään kolme kertaa viikossa ja sen lisäksi varataan yhtenä päivänä tiimiaikaa kehittämistyölle ja henkilöstöasioille.

Kuviossa 5 kuvaan asiakasprosessia Herttoniemi- Itäkeskuksen toimipisteessä. Päivystysperiaate ei välttämättä ole niin yksinkertainen kuin mitä se on esitetty kuviossa 5. Todellisuudessa tilanteet vaihtelevat ja esimerkiksi jo asiakkuudessa olevan lapsen kiireellistä asiaa saattavat hoitaa vastaanottotiimin työntekijät lapsen oman sosiaalityöntekijän ollessa estynyt sitä tekemään.



Kuvio 5. Asiakasprosessin kuvaus Herttoniemi- Itäkeskuksen toimipisteessä.

4.6 Kehittämisen tavoitteet

Työkäytäntöjen kehittämisen lähtökohtina olivat ajatukset siitä, että mikäli isossa lastensuojelun toimipisteessä lastensuojelutarpeen selvityksiä tekee vain pieni rajattu määrä työntekijöitä, on työskentelyyn paremmat mahdollisuudet saada yhtenäisyyttä ja taata asiakkaille tasavertaista kohtelua heidän saamassaan palvelussa. Kun työntekijät voivat keskittyä pienempään määrään työtehtäviä, hallinnan tunne omasta työstä kasvaa ja se vaikuttaa positiivisesti työntekijöiden työhyvinvointiin, terveyteen ja työssä jaksamiseen. Työntekijöiden hyvinvointi heijastuu välillisesti myös asiakkaisiin työntekijöiden pystyessä palvelemaan heitä paremmin ja asiantuntevammin keskittyessään tiettyihin työtehtäviin lastensuojelun avohuollossa.

Voidaan sanoa, että lastensuojeluprosessin kehittämisessä on terveyden- ja hyvinvoinnin edistämisen näkökulma myös vahvasti mukana. Myös asiakkaan hyvinvointia edistää se, että hänen ongelmiinsa pystytään puuttuman mahdollisimman pian. Uuden lastensuojelulain mukaisen lastensuojelutarpeen selvityksen tekeminen on parantanut asiakkaiden oikeusturvaa asiakkuuden alkuvaiheessa. Lastensuojelutarpeen selvityksen aloittamisesta tehdään päätös asiakastietojärjestelmään ja selvityksen yhteenvedossa on selkeästi ilmoitettava jatkuuko asiakkuus lastensuojelussa lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen. Asiakkuuden syyt ja ehdotukset jatkotoimista kerrotaan selkeästi asiakkaalle ja ne kirjataan asiakkaalle annettavaan kirjalliseen yhteenvetoon. Selvitystyö on tehtävä kolmen kuukauden sisällä asiakkuuden vireilletulosta. Lastensuojeluprosessin kehittämisen myötä toimipisteessä pystytään paremmin vastaamaan laissa määriteltyihin tehtäviin ja aikarajoihin jotka koskevat lastensuojelutarpeen selvitystä.

Ajatuksena kehittämistyössä oli myös se, että muutokset asiakasprosessissa asiakkuuden alkuvaiheessa vaikuttavat myös suunnitelmallisen työn tiimien työprosesseihin. Asiakkuuden jatkuessa lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen lapsen asioista vastaavan suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijä aluetiimissä tekee lapselle asiakassuunnitelman, johon kirjataan muun muassa lapsen ja hänen perheensä tuen tarve. Asiakassuunnitelma tarkistetaan vähintään kerran

vuodessa. Ajatuksena oli, että päivystystyön ja lastensuojelutarpeen selvitysten jäädessä pois suunnitelmallisen työn sosiaalityöntekijöiltä, on heillä paremmin aikaa keskittyä suunnitelmien tekemiseen, niiden toteuttamiseen ja seurantaan. Kehittämisen taustalla olivat myös sosiaaliviraston toiminta-ajatus ja strategiset tavoitteet lasten ja nuorten hyvän kasvun edellytysten turvaamisesta ja aikuisten toimintakyvyn ja vastuullisuuden vahvistamisesta. Työkäytäntöjä kehittämällä oli ajatus parantaa palveluiden vaikuttavuutta ja tukea asiakkaiden osallisuutta. (vrt. Sosiaalivirasto 2009.)

4.7 Opinnäytetyön tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa asiakaspalveluprosessin kehittämistä lastensuojelun avohuollon toimipisteessä. Tavoitteena on kuvata työntekijöiden kokemuksia vastaanottotiimin toiminnasta, sekä asiakkaiden kokemuksia asiakasprossin alkuvaiheessa. Opinnäytetyötä ja siitä nousevia tuloksia voi hyödyntää toimipisteen kehittämishankkeen arvioinnissa ja seurannassa. Opinnäytetyöstä voi olla hyötyä myös muille toimipisteille, jotka suunnittelevat vastaavanlaista toimintaa.

Tutkimuksen rajaaminen ja tutkimuskysymykset tarkentuivat kehittämisprosessin aikana yhteisissä keskusteluissa vastaanottotiimin ja aluetiimin työntekijöiden kanssa.

Tutkimuskysymykset:

1. Millaisia ovat asiakkuuden siirtymiset lastensuojelutarpeen selvityksestä suunnitelmalliseen lastensuojelutyöhön?
2. Millaisia kokemuksia työntekijöillä on vastaanottotiimin toiminnasta?
3. Millaisia kokemuksia asiakkaat tuovat esille asiakkuuden alkuvaiheesta?

Tarkennuksia tutkimuskysymyksiin:

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen sisällä tarkastellaan erilaisia asiakkuuden siirtymäkäytäntöjä ja työntekijöiden kokemuksia siirtymäkäytännöistä. Toisen

tutkimuskysymyksen tarkastelun kohteena ovat sekä aluetiimien että vastaanottotiimin työntekijöiden kokemukset vastaanottotiimin toiminnasta. Kolmannen tutkimuskysymyksen tarkastelun kohteena ovat asiakkaat, joiden asiakkuus lastensuojelussa jatkuu lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen, ja joiden asiakkuus on siirretty vastaanottotiimistä asiakkaan asuinalueen mukaiseen aluetiimiin.

Tutkimuskysymysten kautta pyrin saamaan vastauksen siihen, millaisia ovat hyvät työkäytännöt asiakkaiden siirtymisessä uudessa toimintamallissa, miten työntekijät kokevat uudenlaiset työprosessit ja millaisia kokemuksia asiakkailla on asiakkuuden alkuvaiheen työskentelystä. Tulokset auttavat toiminnan arvioinnissa ja eteenpäin kehittämisessä.

5 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUSAINEISTO

5.1 Tutkimusaineisto ja opinnäytetyöntekijän rooli työyhteisössä

Opinnäytetyöni on laadullinen toiminta- ja käytäntötutkimus. Tutkimuskysymyksiin hain vastausta osallistuvan havainnoinnin, keskustelujen, työntekijöiden ryhmähaastattelujen, palaverimuistioden ja asiakaskyselyn keinoin. Havainnoinnin kohteena oli vastaanottotiimin tiimikokouksissa käydyt keskustelut asiakkaiden siirtymisistä ja vastaanottotiimin ja aluetiimin työntekijöiden keskinäiset keskustelut asiakkuuksien siirroista. Tekemiäni havaintoja kirjasin tutkimuspäiväkirjaan ja joitakin työntekijöiden välisiä keskusteluja nauhoitin saneluko-neella. Nauhoitetun aineiston litteroin myöhempää analyysia varten.

Aluetiimin työntekijöiden kokemuksiin omasta työstään hain vastausta ryhmähaastattelulla. Teemahaastattelussa kartoitin työntekijöiden ajatuksia vastaanottotiimistä ja heidän kokemuksiaan vastaanottotiimin toiminnasta. Rajasin haastateltavien joukon sellaisiin vapaaehtoisin aluetiimin työntekijöihin jotka ovat olleet toimipisteessä töissä vähintään kuusi kuukautta ennen vastaanottotiimin käynnistymistä, jolloin heille on kertynyt työkokemusta toimipisteessä työskente-lystä myös ennen vastaanottotiimin käynnistymistä. Tutkimuskysymykset ja ai-
neistonkeruu on esitetty pelkistetysti taulukossa 1.

Taulukko 1. Tutkimuskysymykset ja aineistonkeruu

Tutkimuskysymykset	Tiedonhankintamenetelmät
Millaisia ovat asiakkuuden siirtymiset lastensuojelutarpeen selvityksestä suunnitelmalliseen lastensuojelutyöhön?	Osallistuva havainnointi: Asiakkuuden siirtämisistä käydyt keskustelut vastaanottotiimissä Keskustelut vastaanotto tiimin ja aluetiimien työntekijöiden kesken asiakkuuksien siirtämisestä
Millaisia kokemuksia työntekijöillä on vastaanottotiimin toiminnasta?	Ryhmähaastattelu ja havainnointi: Haastattelu aluetiimin työntekijöille Keskustelut vastaanottotiimissä
Millaisia kokemuksia asiakkaat tuovat esille asiakkuuden alkuvaiheesta?	Asiakaskysely Kyselylomake

Opinnäytetyön tutkimusaineistona ovat havainto- ja haastatteluaineisto. Tutkimuksen taustamateriaalina on lisäksi vastaanottotiimin suunnitteluryhmän muistioita, vastaanottotiimin kokousmuistioita, sekä työyhteisön kehittämispäivien muistioita. Tutkimuspäiväkirja on toiminut omien ajatusten jäsentämisessä aineistonkeruun aikana ja joidenkin tapahtumien muistiinmerkitsemisessä. Tutkimuspäiväkirjasta olen nostanut esiin joitakin kohtia tulososassa, mutta tutkimuspäiväkirja ei kuulu aineistoon josta analyysi on tehty.

Olen tutkimuksen kohteena olevan työyhteisön jäsen, yksi vastaanottotiimin sosiaaliohjaajista. Olen opinnäytetyön tekijänä osa työyhteisöä ja olen siis ollut opinnäytetyön teon ajan kiinteässä yhteydessä tutkittavaan ilmiöön. Tällainen asetelma sopii hyvin käytäntötutkimukseen ja toimintatutkimukseen, jotka toimivat opinnäytetyöni metodologisena lähtökohtana.

5.2 Laadullinen toimintatutkimus ja käytäntötutkimus

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa tarkastellaan ihmisten välistä, sosiaalista merkitysten maailmaa. Lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157.) Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena ei ole totuuden löytyminen tutkittavasta asiasta, vaan ihmisten kuvaukset koetusta todellisuudesta. Tutkimusmenetelmän tavoitteena on saada sisällöllisesti laajaa tietoa, ei niinkään määrällisesti suurta aineistoa. (Vilka. 2005, 97–98, 109.) Laadullisessa tutkimusprosessissa lähtökohtia on tarkastettava kenties moneenkin kertaan ja tutkimusongelma voi tarkentua tutkimuksen kuluessa. (Hirsjärvi ym. 2007, 122.)

Tässä opinnäytetyössä tyypillisiä laadullisen tutkimuksen piirteitä ovat muun muassa se, että tutkimuksen luonteena on kokonaisvaltainen tiedonhankinta ja aineisto on koottu luonnollisissa todellisissa tilanteissa. Olen suosinut ihmisiä tiedonkeruun instrumentteina, luottaen omien havaintojen ja tutkittavien kanssa käytyjen keskustelujen kautta hankittuun tietoon. Olen valinnut kohdejoukon tarkoituksenmukaisesti ja aineiston analyysi on aineistolähtöinen. Lähtökohtana ei ole teorian tai hypoteesin testaaminen vaan aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu ja päätelmien tekeminen aineistosta nousevien seikkojen perusteella. (vrt. Hirsjärvi ym. 2007, 160.)

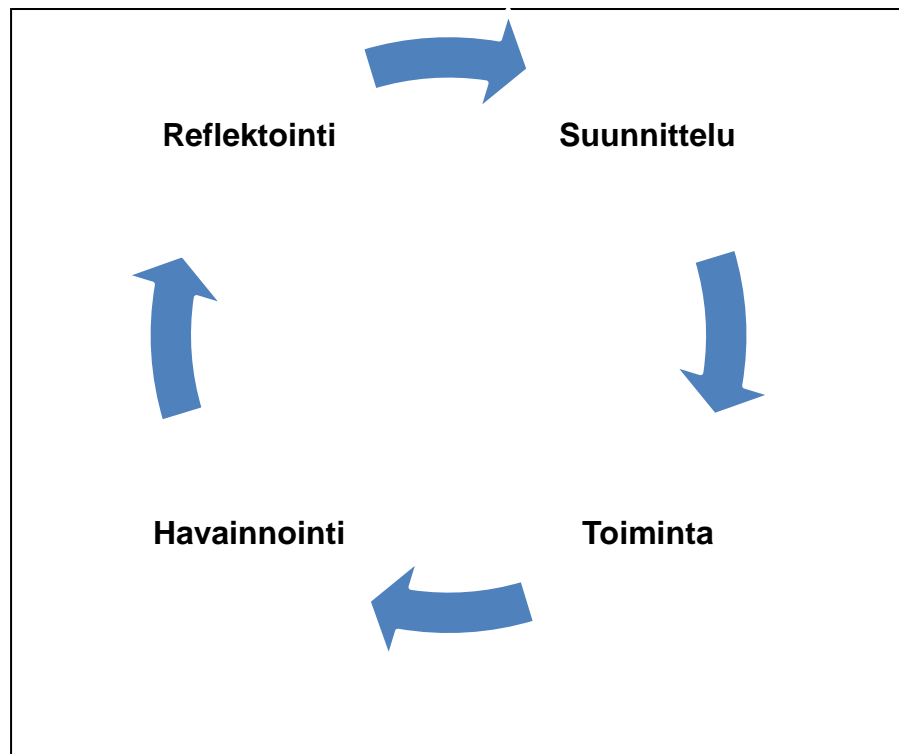
Toimintatutkimus on yksi tärkeä tutkimuksen ja kehittämistoiminnan risteyspaikka. Kysymys on toiminnan kehittämisestä ja samanaikaisesta systemaattisesta seurannasta. Toimintatutkimuksessa tiedontuotannon tapa on prosessimainen. (Toikko & Rantanen 2009, 30.) Toimintatutkimuksessa kehittämiskokemuksia ja aineistonkeruusta saatavaa palautetta pyritään hyödyntämään uudenlaisten toimintakäytäntöjen toteuttamiseksi. Tutkimustehtävä, teorianmuodostus, aineistonkeruu ja aineiston analyysi muotoutuvat joustavasti tutkimuksen edetessä. (Kiviniemi 1999, 63.)

Toimintatutkimuksessa tuotetun tiedon on tarkoitus kehittää käytäntöä. Toimintatutkija on aktiivinen toimija, eikä edes oletta olevansa ulkopuolinen tai neutraali. (Heikkinen 2006, 16, 19–20.) Toimintatutkimus on luonteeltaan yhteisöllinen

prosessi jossa tutkija ja yhteisön jäsenet toteuttavat yhdessä täysivaltaisina jäseninä tutkimus- ja kehittämishanketta. (Kiviniemi 1999, 64–65.) Toimintatutkijalle oma välitön kokemus on osa aineistoa ja hän käyttää omia havaintojaan tutkimusmateriaalina muun tutkimusaineiston sijasta tai sen lisäksi, jolloin tutkijan ymmärrys kehkeytyy hiljalleen. (Heikkinen 2006, 20.)

Toimintatutkimukseen liittyy käsitys toiminnan vähitellen ja usean vaiheen kautta tapahtuva kehittäminen. Toimintatutkimus etenee yleensä spiraalisena kehänä jossa suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektointi vuorottelevat. (Kiviniemi 1999, 66; Toikko & Rantanen 2009, 30.) Vaikka toimintatutkimusta kuvaataankin kaavamaisesti spiraaliksi, niin todellisuudessa suunnittelu, toiminta ja arviointi lomittuvat keskenään, eikä niitä voi erottaa toisistaan. Myöskään sykliin määrä ei ole olennaista. Olennaista on toimintatutkimuksen perusidean, suunnittelun, toiminnan ja arvioinnin toteutuminen, jolloin toimintatutkimukselle ominainen jatkuvuus ja spiraalimainen kehittäminen voivat sisältyä yhteenkin sykliin (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2006, 80–82.) Kuviossa 6 on kuvattu toimintatutkimuksen yhden syklin vaiheet. Syklin vaiheet vuorottelevat kehämäisesti toisiaan seuraten.

Olen osallistunut työyhteisön toimintaan ja ollut toteuttamassa kehittämishanketta työyhteisön täysivaltaisena jäsenenä kehittämisen eri vaiheissa. Oman roolini toimintatutkijana näen tasavertaisen toimijan, kehittäjän ja arvioijan lisäksi olleen työyhteisössä prosessin havainnoijana ja raportoijana.



Kuvio 6. Toimintatutkimuksen syklin vaiheet (Heikkistä, Roviota & Kiilakoskea 2006 mukaillen)

Tässä työyhteisön kehittämishankkeessa toimintatutkimuksen ensimmäisen syklin voidaan ajatella muodostuvan aiemman toiminnan arvioinnista, uuden toiminnan ideoinnista, suunnitteluryhmän työskentelystä ja sen jälkeisestä koko työyhteisön yhteisestä pohdinnasta uuden toiminnan toteuttamisen tavoista.

Toisen syklin muodostaa tiimien kokoonpanojen suunnittelu ja toteutus, vastaanottotiimin käynnistyminen ja toiminnan seuraaminen.

Tämä opinnäytetyö kuvaa kehittämishanketta ensimmäisen ja toisen syklin osalta. Lisäksi opinnäytetyö liittyy toisen syklin toiminnan seuraamisen vaiheeseen tuottaen tietoa asiakkuuden siirtymisen tavoista sekä työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksista kehittämishankkeessa. Opinnäytetyön kautta nousseita tuloksia voidaan hyödyntää työyhteisössä käytävässä reflektoinnissa, toiminnan arvioinnissa, eteenpäin kehittäessä ja mietittäessä toiminnassa tarvittavia korjauksia, sekä arvioitaessa vastaanottotiimin toiminnan jatkumista kaksivuotisen kokeilun jälkeen.

Käytäntötutkimuksesta ei ole olemassa yhtä ainoaa määritelmää. Käytäntötutkimus on kehittämisen ja tutkimuksen yhteistä aluetta huomioiden sekä tieteellisten teorioiden että käytännön työstä nousevan tiedon. Käytäntötutkimuksessa pyritään käytännöstä nousevan tiedon jäsennykseen ja teorisointiin. Käytäntötutkimuksen avulla etsitään keinoja ja vastauksia käytäntöjen muuttamiseen ja kehittämiseen. Uutta voi olla vaikkapa uudelleen muokattu työskentelymalli ja tiedontuottamisen tapa on yhteinen osallistujien kesken. On jopa ajateltu, että käytäntötutkijan tulisi olla aktiivisesti toimiva käytännön työntekijä. (Saurama & Julkunen 2009, 294.)

Käytäntötutkimuksen tarkoitus määrittyy toimintaympäristön kehittämistyön kautta. Näin ollen tutkimuksen tarkoitus rajautuu ja määrittyy omanlaiseksi toimintaympäristön, toimijoiden ja olosuhteiden mukaisesti. (Toikko & Rantanen 2009, 32.)

Sosiaalityön käytäntötutkimuksen ongelman asettelu ja aihe liittyvät sosiaalialan käytäntöihin. Pyrkimyksenä on palvella sekä työntekijöitä että asiakkaita. Käytäntötutkimuksessa uusien menetelmien ja metodien kehittäminen mahdollistuu kun asiakastyötä tekevien asiantuntijoiden tietoa hyödynnetään. Käytäntötutkimusta kuvaa myös se, että kaikki sosiaalialan toimijat osallistuvat tiedon tuottamiseen ja käytäntötutkimus toimii marginaalissa olevien ihmisten äänenä. Tutkimuksessa tuotettu tieto on tiedontuottajia henkilökohtaisesti koskettavaa. Käytäntötutkimuksessa kaikki siihen osalliset ovat tiedon kantajia ja käytäntötutkimus pyrkii jaettuun tai yhteiseen tiedontuottamiseen mukanaolijoiden kesken. (Satka, Karvinen-Niinikoski & Nylund 2005, 11–12.)

Tässä opinnäytetyössä sosiaalityön käytäntötutkimuksellinen ote näyttäytyy siinä, että aihe liittyy sosiaalialan käytäntöihin ja opinnäytetyössä tuotetaan tietoa asiakasprosessin uudelleen muotoutumisesta lastensuojelun kontekstissa. Tiedon tuottajina ovat asiakastyötä tekevät työntekijät ja lastensuojelun asiakkaat. Oma roolini työntekijänä, tasavertaisena kehittäjänä muiden työntekijöiden kanssa ja opinnäytetyön tekijänä työyhteisön kehittämishankkeesta sopii hyvin käytäntötutkimukseen. Opinnäytetyötä varten kerätystä aineistosta nousset tu-

lokset palaavat takaisin työyhteisöön ja työntekijät ovat saaneet kommentoida tutkimustuloksia ennen opinnäytetyön julkaisemista.

5.3 Aineiston keruu havainnoinnin keinoin

Tutkimushavainnointi on kokonaisvaltaista ja tietoista ilmiöiden, asioiden ja tapahtumien aistimista. Tutkija ymmärtää havaitun suhteessa asiayhteyteen jossa havainto tehdään, hän kohdistaa mielenkiintonsa kaikkeen, mikä antaa vastauksia tutkimusongelmaan ja samalla hänen tulee edistää omaa ymmärrystään tutkimuskohteesta. Tutkimushavaintojen tekeminen on arkihavaintoihin verrattuna suunnitelmallisempaa, johdonmukaisempaa, luokitellumpaa, eritellympää ja usein myös rajattua. Myönteisessä mielessä valikointi tarkoittaa, että tutkija tuottaa tietoisesti uusia havaintoja tutkimusongelman kannalta olennaisista asioista rönsyilemättä liikaa. (Vilkkä 2006, 9, 11, 13.) Omassa tutkimuksessani rajasin havaintojen teon asioihin ja tilanteisiin jotka koskivat asiakkuuksien siirtymistä vastaanottotiimistä aluetiimeihin.

Havainnointi sopii tutkimuksiin, joissa tutkitaan ihmisen toimintaa ja hänen vuorovaikutustaan toisten ihmisten kanssa. Tutkimushavaintoja voidaan tehdä esimerkiksi teksteistä, tilanteista, tapahtumista, esineistä sekä ihmisen puheesta ja käyttäytymisestä. Havainnoinnin avulla on mahdollista saada tietoa siitä, toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat toimivansa. (Vilkkä 2006, 22, 38.)

Osallistuva havainnointi on hyvä keino tutkia ja kehittää työyhteisön jäsenten ajattelu- ja toimintatapoja sekä eri toimijoiden välistä vuorovaikutusta. Osallistuvan havainnoinnin avulla on mahdollista saada tietoa tutkittavien omakohtaisista kokemuksista ja käsityksistä, yhteisön käsityksistä sekä edellisten välisistä suhteista ja hiljaisesta tiedosta. (Vilkkä 2005, 120–121.)

Tutkijan osallistumisen aste vaihtelee tutkimuksen eri vaiheissa, tutkijan ollessa välillä tarkkailijana ja välillä toiminnan keskipisteessä. Tarkkailijana hän tekee muistiinpanoja kenttätilanteessa, mutta osallistuessaan toimintaan, muistiinpanot tehdään jälkikäteen. Osallistuvaa havainnointia tukee esim. keskustelujen

nauhoittaminen, tai tapahtumien videointi. Näin aineistoa voidaan tarkastella ja analysoida myös jälkikäteen. (Huovinen & Rovio 2006, 106.)

Olen vastaanottotiimin työntekijä, joten olen siis työryhmän aktiivinen osallistuja. Osallistuessani toimintaan jouduin joskus tekemään muistiinpanoja jälkikäteen. Havaintojen tekoa tukemaan nauhoitin sanelukoneella 3 vastaanottotiimin tiimikokousta. Vieraillessani aluetiimeissä havainnoimassa asiakkuuksien siirtokeskusteluja nauhoitin keskustelut sanelukoneelle. Kussakin kolmessa aluetiimissä vierailin havainnoimassa 1–3 kertaa. Vastaanotto- ja aluetiimeissä nauhoittamistani aineistosta kertyi litteroitua aineistoa kaiken kaikkiaan 65 sivua, fonttikoolla Arial 12 ja rivivälillä 1 kirjoitettuna.

5.3.1 Aktivoiva osallistuva havainnointi

Osallistuva havainnointi pyrkii ymmärtämään kohdettaan, kun taas aktivoiva osallistuva havainnointi pyrkii ymmärtämisen lisäksi myös muuttamaan tutkimuskohdettaan. Vilkan (2006) mukaan aktivoiva osallistuva havainnointi tarkoittaa käsitteenä samaa kuin toimintatutkimus, eli se on enemmänkin tutkimusasetelma kuin varsinainen tutkimusmenetelmä. Lähtökohtana siinä on tutkijan läheinen työskentely tutkimuskohteen jäsenten kanssa. Peruseriaatteena on, että tutkija ja tutkittavat yhdessä korjaavat ja arvioivat päätöksiään ja toimintaansa. Vuorovaikutus tutkijan ja tutkittavien välillä on keskeinen. Tutkija pyrkii aktiivisesti yhdessä tutkittavien kanssa reflektoiden miettimään kehitystarpeita, suunnittelemaan ja kehittämään sekä tunnistamaan että ratkaisemaan ydinongelmia. Tutkija pyrkii yhdessä tutkittavan kohteen kanssa saavuttamaan tavoitteet ja päämäärät. Tavoitteiden ja päämäärien arviointi tapahtuu myös yhdessä. (Vilka 2006, 46–47.) Aktivoiva osallistuva havainnointi siis toteutetaan ja tutkimusasetelma muodostetaan vuorovaikutuksessa tutkittavien kanssa, ja kehittämisen suunnitteleminen ja kehittäminen tapahtuvat yhdessä.

Aktivoiva osallistuva havainnointi tässä opinnäytetyössä toteutui siten, että olen aktiivisesti yhdessä työyhteisön muiden jäsenten kanssa miettinyt kehitystarpeita, suunnitellut ja kehittänyt toimintaa ja pyrkinyt osallistamaan työntekijöitä yh-

teiseen pohdintaan opinnäytetyön osalta. Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä on pohdittu yhdessä vastaanottotiimin työntekijöiden kanssa. Myös aluetiimin työntekijöiden ryhmähaastattelun aiheisiin vastaanottotiimin työntekijät ovat esittäneet toiveitaan. Koko työyhteisöltä olen pyytänyt kommentteja asiakaskyselyn sisällöstä, jotta asiakaskysely hyödyttäisi kehittämisprosessia. Olen vastaanottotiimissä herätellyt keskustelua asiakassiirroista ja olen kerännyt työntekijöiden näkemyksiä sellaisista kohdista, jotka eivät heidän mielestään ole toimineet. Nämä kootut vastaanottotiimin ajatukset olen vienyt työyhteisön kokoukseen yhteiseen pohdintaan, jolloin koko työyhteisö on voinut pohtia ratkaisuja ongelmallisiin kohtiin.

5.3.2 Aineiston keruu fokusryhmähaastattelun keinoin

Teemahaastattelun, eli puolistrukturoidun haastattelun tavoitteena on saada tietoa tutkimusongelmasta poimituihin aiheisiin, tai teema-alueisiin. Teemojen käsittelyjärjestyksellä ei ole väliä, mutta haastattelussa edetään etukäteen valittujen aihepiirien, teemojen varassa ja haastateltavien toivotaan kertovan oma näkemyksensä kaikista teemoista, joita haastatteli kysyy. (Vilkkä 2005, 101—102; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 203.) Fokusryhmähaastattelun avulla on mahdollista lisätä tutkittavien ymmärrystä asiasta ja vaikuttaa siten myönteisesti toiminnan kehittämiseen. Fokusryhmähaastattelussa ryhmällä on mahdollisuus luoda omaa keskustelukulttuuria ja käsitteitä työyhteisön yhteisiin käytäntöihin. (Vilkkä 2005, 103.)

Ryhmähaastattelun etuna on, että sen avulla on mahdollista saada tietoa samanaikaisesti usealta vastaajalta. Haastatteli puhuu useille haastateltaville yhtä aikaa ja tekee väliin kysymyksiä myös ryhmän yksittäisille jäsenille. Haastattelijan tehtävänä on jakaa puheenvuoroja ja huolehtia siitä, että kaikki osallistuvat keskusteluun. Haastattelijan tulee myös seurata, että ryhmä pysyy aineissa teemoissa. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 61.)

Valitsin ryhmähaastattelun tiedonkeruumenetelmäksi, sillä haastattelun keinoin voi saada syvällisempää tietoa kuin esim. kyselylomakkeella. Ryhmähaastatte-

luun päädyin, jotta sain yhtä aikaa usealta työntekijältä vastauksia kysymyksiin. Ryhmä kannustaa työntekijöitä pohtimaan ja tarkastelemaan asioita useammalta kannalta, jolloin tuloksena on monipuolisia ja pohdittuja vastauksia. Ryhmähaastatteluista kertynyt aineisto oli litteroituna 59 sivua Arial 12 fontilla, rivivälillä 1 kirjoitettuna. Haastattelurunko on opinnäytetyön liitteenä.

5.3.3 Asiakaskyselyn toteuttaminen

Asiakkaiden kokemuksia lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheesta keräsin asiakaskyselyn kautta. Asiakaskyselyn tapaa pohdimme työyhteisössä toukokuussa 2010. Ajatuksenani oli osallistaa työntekijöitä asiakaskyselyyn. Kolme sosiaalityöntekijää kertoi voivansa kysellä heille siirtyvien asiakkaiden kokemuksia asiakkuuden alkuvaiheesta. Asiakaskysely oli tarkoitus toteuttaa elokuun 2010 aikana. Heinäkuun lopussa kävi kuitenkin ilmi että asiakaskyselyyn ilmoittautuneille sosiaalityöntekijöille ei ollut siirtynyt asiakkuuksia vastaanottotiimistä, joten päädyin lähettämään asiakaskyselyt postitse asiakkaille. Kysely lähetettiin sellaisille asiakasperheille, jotka olivat olleet vastaanottotiimissä lastensuojelutarpeen selvityksessä ja joiden kohdalla lastensuojelun asiakkuutta oli päätetty jatkaa selvityksen jälkeen. Lisäksi kriteerinä oli se, että selvityksen olivat tehneet nimenomaan vastaanottotiimin työntekijät ja asiakkuus oli selvityksen jälkeen siirretty aluetiimin sosiaalityöntekijälle.

Kyselyn ulkopuolelle jäivät sellaiset asiakasperheet, joissa selvitystä oli ollut tekemässä vastaanottotiimin työntekijän työparina aluetiimin työntekijä. Kyselyn ulkopuolelle jäivät myös ne perheet, joissa selvitys oli tehty, mutta joita ei vielä oltu siirretty aluetiimin työntekijöille. Kyselyyn sopivia perheitä oli kaiken kaikkiaan 15. Kaikille 7- vuotta täyttäneille lastensuojelutarpeen selvityksessä mukana olleelle perheenjäsenelle lähetettiin jokaiselle oma kyselykaavake. Lähetettyjä kaavakkeita oli kaikkiaan 31 kappaletta. Vastauksia kyselyyn tuli 6 kappaletta. Palautettuja vastauksia on varsin vähän. Lastensuojelussa on hyvin tavanomaista se, että asiakkaat osallistuvat huonosti asiakaskyselyihin. Asiakaskyselylomake on opinnäytetyön liitteenä.

5.4 Tutkimusaineiston käsittely ja analyysi

Tutkimusaineisto kerättiin kevään ja syksyn 2010 aikana. Viimeinen aineistonkeruu tapahtui syyskuussa 2010. Työntekijöiden haastattelut tehtiin kesäkuussa 2010, asiakaskysely toteutettiin elokuussa 2010 ja havainnointi tapahtui pitkin matkaa kevään ja syksyn 2010 aikana.

En ole ulkopuolinen tutkija, vaan työyhteisön jäsen ja yksi vastaanottotiimin sosiaaliohjaajista. Olen siis kiinteässä yhteydessä tutkittavaan ilmiöön. Tällainen asetelma sopii hyvin sekä käytäntötutkimuksen, että toimintatutkimuksen viitekehykseen.

Havaintojen ja oman reflektoinnin tallentamiseksi pidin tutkimuspäiväkirjaa, jossa pohdin myös tutkimuksen etenemisestä. Lisäksi kirjasin vaikutelmia, kysymyksiä ja omaa toimintaani koskevaa pohdintaa. Tutkimuspäiväkirjan pitäminen auttoi jäsentämään omia ajatuksiani. (vrt. Huovinen & Rovio 2006, 107). Tutkimuspäiväkirjaa ei ole analysoitu, mutta se on ollut taustamateriaalina ja siitä on otettu joitakin lainauksia tutkimusraporttiin.

Tutkimusaineiston keruun jälkeen aineisto on muutettava tutkittavaan muotoon. Haastatteluaineiston kohdalla nauhoitettu aineisto muutetaan tekstimuotoon eli litteroidaan. Tekstimuotoon muutettu haastattelu yksinkertaistaa tutkimusaineiston analysoinnin eli sen perusteellisen läpikäymisen, aineiston ryhmittelyn sekä luokittelun. (Vilkkä 2005, 115.) Aineistolähtöisen laadullisen, eli induktiivisen aineiston analyysi jaetaan karkeasti kolmevaiheiseksi prosessiksi: 1) aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2) aineiston klusterointi eli ryhmittely ja 3) abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajarvi 2009, 108.)

Opinnäytetyöni aineiston sisällönanalyysin käynnistin nauhoitetun aineiston toistuvalla kuuntelulla. Sen jälkeen kirjoitin, eli litteroin nauhoitetun aineiston luettavaan muotoon. Luin litteroitua aineistoa läpi useaan kertaan kokonaiskuvan saamiseksi aineistosta. Dokumentoidun havaintomateriaalin, eli nauhoituksista tehdyt litteroidut tekstit analysoin sisällön analyysina.

Analyysin ensimmäinen vaihe on pelkistäminen, eli redusointi. Pelkistämisessä aineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennainen pois. Tiivistin ja pilkoin osiin alkuperäisiä lausumia litteroidusta tekstistä. Pelkistetystä aineistosta etsin samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Tämän jälkeen klusteroin, eli ryhmittelin samaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaukset alaluokiksi. Seuraavassa vaiheessa ryhmittelin ja yhdistin alaluokkia yläluokiksi. Seuraavassa vaiheessa abstrahoin aineiston, eli yhdistin yläluokkia ja muodostin niistä kokoavia käsitteitä. Tällä tavalla saadaan lopulta vastaus tutkimuskysymyksiin. Abstrahointi on käsitteellistämistä, jossa edetään alkuperäisinformaation käyttämistä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. (Vrt. Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–111.)

Luokittelun jälkeen aineisto saadaan kirjoitettua yhtenäiseksi tekstiksi, jolloin voidaan tehdä päätelmiä ja pohdinnallista analyysia. Johtopäätösten tekemisessä tutkija pyrkii ymmärtämään, mitä asiat tutkittaville merkitsevät. Tutkija pyrkii ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan analyysin kaikissa vaiheissa. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 114–115.)

5.5 Sisällönanalyysi tässä opinnäytetyössä

Taulukossa 2 tuon esimerkin avulla esille sen, kuinka olen käyttänyt sisällönanalyysia tässä opinnäytetyössä. Esimerkissä käsitellään aluetiimin työntekijöiden ryhmähaastattelun litteroitua aineistoa. Tarkastelun kohteena on se, millaisia ajatuksia aluetiimin työntekijöillä on vastaanottotiimin toiminnasta.

Sisällönanalyysin ensimmäinen vaihe oli nauhoitetun aineiston litterointi, eli aineiston kirjoittaminen tekstimuotoon. Aluetiimien työntekijöiden ryhmähaastattelusta kertyi 59 sivua litteroitua tekstiä, vastaanottotiimissä käydyistä keskusteluista 25 sivua ja aluetiimeihin tehdyistä asiakassiirroista 40 sivua litteroitua aineistoa. Kaikki litteroinnit tehtiin kirjasinmallilla Arial, fonttikoko 12, riviväli 1. Myös asiakaskyselyn vastaukset analysoitiin sisällönanalyysilla.

Analyysin aluksi luin litteroidun aineiston läpi useita ketoja saadakseni kokonaiskuvan aineistosta. Analyysin seuraava vaihe oli litteroidun aineiston redusointi, eli pelkistäminen. Pelkistämässä tiivistin tai pilkoin alkuperäisiä lausumia. Lausumista etsin samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Tämän jälkeen klusteroin, eli ryhmittelin samaa tarkoittavat pelkistetyt ilmaukset luokiksi. Analyysin viimeisessä vaiheessa aineisto käsitteellistetään ja siitä valitaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja muodostetaan tästä teoreettisia käsitteitä. (vrt. Tuomi & Sarajärvi 2004, 110–114.)

Seuraavalta sivulta alkaen taulukossa 2 on esimerkki sisällönanalyysistä tässä opinnäytetyössä.

Taulukko 2. Esimerkki opinnäytetyössä sovelletusta sisällönanalyysistä.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Ei ole kyllä yhtään ikävä sitä entistä systeemiä (H2)	Entistä toimintamallia ei kaivata.	Entiseen toimintamalliin ei haluta palata
Mutta ei sitä entistä käytäntöä tällä hetkellä kyllä enää kaipaa. (H1)		
Olis kyl kauheeta jos pitäis palata siihen entiseen. (H5)	Entiseen toimintamalliin ei ole halukkuutta palata.	
Mä toivon tän toiminnan jatkuvan vielä kokeilun jälkeen. (H8)	Toive toiminnan jatkumisesta kokeilun jälkeen.	Toive toiminnan jatkumisesta.
Mä toivon myös tän toiminnan jatkuvan. (H5)		
Tällä hetkellä mä toivon, että tää toiminta voisi jatkua. (H9)		
Mä toivon, että vastaanottotiimi jatkaa ja tää sama juttu leviää koko Helsinkiin. (H2)	Toive toiminnan jatkumisesta.	Toive mallin leviämisestä
	Toive mallin leviämisestä myös muihin toimipisteisiin.	
On kulunut lyhyt aika, mutta tällä tietämyksellä ei tule mieleen mitään mitä muuttais vastaanottotiimin toiminnassa. (H9)	Vastaanottotiimin toiminnassa ei ole tarpeen muuttaa mitään.	Ei muutettavaa vastaanottotiimin toiminnassa
Vastaanottotiimi voisi jatkussaan mahdollistaa työkierron. Se saattais sit pitää ihmisiä töissä pitempään. (H1)	Vastaanottotiimi voi mahdollistaa työkierron.	Mahdollisuus työkiertoon.
Tuntuu, että vastaanottotiimi on jotenkin monipuolistanut sitä mitä lastensuojelun avohuolto voi tarjota. Että meillä on selvitys ja siihen liittyvä sosiaalityö ja sitten tämä varsinainen avohuollon työ. Ehkä se on selkiyttänyt ja tehostanut sitä mitä se on se avohuolto. (H5)	Vastaanottotiimi on monipuolistanut lastensuojelun avohuollon tarjontaa.	Monipuolistunut työ.
	Vastaanotto tiimi on selkiyttänyt ja tehostanut avohuollon työtä.	Selkiytynyt ja tehostunut työ.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Vastaanotto tiimissä on varmasti sit yhdenmukainen käytäntö yhteistyötahoille, ettei tule sitä, että toi lupas ja toi ei. (H5)	Yhdenmukainen käytäntö yhteistyötahoille.	Yhtenäiset käytännöt yhteistyötaholle.
Ennen menttiin varmasti liian helposti mukaan yhteistyötahojen vaatimuksiin, kun ei ollut aikaa tehdä sitä selvitystä silleen. (H2)	Työntekijät eivät enää mene mukaan yhteistyötahojen vaatimuksiin.	
Mä uskon, että vastaanotto-tiimi parantaa palvelua. Asiakkaille on sama minkä niminen tiimi työskentelee heidän kanssaan, Ne haluaa vaan ne palvelut nopeasti. (H6)	Vastaanottotiimi parantaa asiakkaan saamaa palvelua.	Parantunut palvelu.
Ehkä se on asiakkaalle helpompi kuin ennen, jolloin ne selvitykset venyi pitempään. Nyt asiakkaat tietää, että se tapahtuu tiiviisti. Se on asiakkaalle selkeämpi tapa. (H2)	Tiiviissä aikataulussa tehty selvitys.	Selvitykset tiiviissä aikataulussa.
Mä näin alkuun tän pilkkomisen pahana, mutta kyllä se varmasti jännevöityy asiakkaalle se asiakasprosessi. (H1)	Asiakasprosessi jännevöityy asiakkaalle.	Jäntevä asiakasprosessi.
Työ on nyt varmasti laadukkaampaa selvitysten tekemisessä. Työ tehdään hyvin ja se on tasalaatuista. (H1)	Vastanottotiimissä tehdään laadukasta työtä.	Laadukasta työ.
	Vastaanottotiimissä työ tehdään hyvin.	
	Vo-tiimissä työ on tasalaatuista.	

Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Entiseen toimintamalliin ei haluta palata.	Tyytyväisyys toimintamalliin.	Hyväksi koettu toimintamalli
Toive toiminnan jatkumisesta.		
Toive toiminnan leviämises-tä.		
Ei muutettavaa vastaanotto-tiimin toiminnassa.		
Mahdollisuus työkiertoon.	Positiiviset muutokset	
Monipuolistunut työ		
Selkiytynyt ja tehostunut työ		
Yhtenäiset käytännöt yhteis-työtahoille.		
Parantunut palvelu.		
Selvitykset tiiviissä aikatau-lussa.	Tyytyväisyys tehtyyn työhön.	
Jäntevä asiakasprosessi.		
Laadukas työ.		

6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset raportoin tutkimuskysymysten mukaisessa järjestyksessä ja havainnollistan tutkimustuloksia haastatteluaineistosta otetuilla suorilla lainauksilla. Suorien lainausten yhteydessä käytän aluetiimin työntekijöiden ryhmähaastattelussa mukana olleista haastateltavista lyhenteitä H1, H2 ja niin edelleen. Vastaanottotiimissä keskusteluihin osallistuneista työntekijöitä käytän lyhenteitä T1, T2 jne. Haastatteluissa ja keskusteluissa mukana olleiden työntekijöiden anonymiteetin säilymisen turvaamiseksi en ole tulososassa eritellyt ammattiryhmiä erikseen. Olen nostanut ammattiryhmät esille vain siinä tapauksessa, mikäli sillä on ollut merkitystä tulosten kannalta.

Tulososassa on joitakin otteita myös tutkimuspäiväkirjasta. Tutkimuspäiväkirjaan olen koonnut omia pohdintojani ja dokumentoinut erilaisia tapahtumia tutkimusaineiston keruun ajanjaksolta. Tutkimuspäiväkirja muodostaa tausta- ja tukiaineiston yhdessä kokousmuistioiden kanssa. Tutkimuspäiväkirjasta ei ole tehty analyysia, mutta siitä on otettu opinnäytetyöhön mukaan joitakin lainauksia.

6.1 Asiakkuuden siirtymisen tavat

Yksi tutkimustehtävistä oli tarkastella millaisia ovat asiakkuuden siirtymiset lastensuojelutarpeen selvityksestä pidempiaikaiseen lastensuojelutyöhön. Asiakkuuden jatkuessa lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen työskentely vastaanottotiimissä päättyy ja asiakkuus siirtyy asiakkaan asuinalueen mukaisen tiimin sosiaalityöntekijälle. Se, miten tämä siirtyminen tapahtuisi asiakkaita ja työntekijöitä parhaiten palvelevalla tavalla nousi työyhteisössä keskusteluun vastaanottotiimin käynnistämisen suunnitteluvaiheessa.

Ennen vastaanottotiimin käynnistymistä työyhteisössä käytiin muun muassa marraskuun 2009 kehittämisspäivässä keskusteluja siitä, tulisiko vastaanottotiimin työntekijöiden käydä esittelemässä siirrettävistä asiakkaista tehdyt lasten-

suojelutarpeen selvitykset aluetiimien tiimikokouksissa, joissa asiakkaalle valitaisiin suunnitelmallisen työn vastuusosiaalityöntekijä. Keskusteluja käytiin myös siitä, pitäisikö selvityksen jälkeen vastaanottotiimin ja aluetiimin työntekijöiden järjestää yhteinen tapaaminen asiakkaan kanssa, jossa asiakkuus konkreettisesti siirrettäisiin vastaanottotiimin työntekijältä aluetiimin työntekijälle.

Seuraavassa työyhteisön kehittämispäivässä huhtikuussa 2010, vajaa kolme kuukautta vastaanottotiimin käynnistymisen jälkeen asiakkuuden siirrot nousi jälleen esille. Tuolloin asiakkuuden siirtämisiä oli ollut muutamia kuhunkin aluetiimiin. Ote tutkimuspäiväkirjasta:

22.4.10 Toimipisteen kehittämispäivä. Pyysimme muilta tiimeiltä kommentteja vastaanottotiimin toiminnasta. Aluetiimeissä oli toiveena, että asiakkuuden siirrot tehtäisiin tiimiesittelyjen kautta. Joissakin tiimeissä tätä toimintatapaa haluttiin toteuttaa tiukemmin, joissakin joustavammalla periaatteella. Toiveena kuitenkin oli, että pääsääntöisesti siirrot tapahtuisivat tiimiesittelyssä. Jotkut aluetiimien työntekijät vetosivat siihen, että asiasta on sovittu viime syksynä edellisessä kehittämispäivässä, siis ennen vastaanottotiimin käynnistymistä. Vastaanottotiimin työntekijät toivoivat siirtojen voivan tapahtua joustavasti sekä tiimiesittelyn kautta, että suoraan aluetiimien työntekijöille huomioiden asiakkaiden ja tiimien tilanteen.

Helmikuun – elokuun 2010 aikana asiakkuuksia siirrettiin vastaanottotiimistä aluetiimeihin pääsääntöisesti tiimiesittelyjen kautta, mutta myös toisenlaisia asiakkuuden siirtämisiä tapahtui, eikä kaikissa asiakastapauksissa järjestetty työntekijöiden ja asiakkaan välistä yhteistä tapaamista. Ote tutkimuspäiväkirjasta:

12.4.10 vastaanottotiimissä käytiin keskustelua aluetiimeihin siirretyistä asiakkuuksista. Vastaanottotiimin aloituksesta on aikaa kaksi ja puoli kuukautta ja asiakkaita on siirtynyt selvityksen jälkeen aluetiimeihin vasta muutamia. Kaikki vastaanottotiimin sosiaalityöntekijät ja erityissosiaalityöntekijä ovat kuitenkin jo siirtäneet asiakkaita aluetiimeihin. Siirtoja on tehty tiimiesittelyn kautta, suoraan alueen työntekijöille tai aluetiimin johtavan sosiaalityöntekijän kautta aluetiimin työntekijöille. Joidenkin asiakkaiden kohdalla on pidetty yhteistapaaminen vastaanottotiimin työntekijän ja aluetiimin työntekijän kanssa. Vastaanottotiimin johtava sosiaalityöntekijä on pyytänyt joihinkin selvityksiin työparin aluetiimeistä. Aluetiimin työntekijän ollessa työparina selvityksessä ei varsinaista asiakkuuden siirtoa ole aluetiimiin.

Kuvaan seuraavaksi niitä tutkimuksenaikaisia käytäntöjä asiakkuuden siirtämisessä vastaanottotiimistä aluetiimeihin, sekä työntekijöiden kokemuksia erilais-

ten käytäntöjen mahdollisista eduista asiakkaille ja/tai työntekijöille. Tutkimusaineistosta noussut pääluokka asiakkuuden siirtymisen tavat jakautuu kolmeen yläluokkaan: asiakkuuden siirtyminen tiimiesittelyn kautta, asiakkuuden siirtymisen suoraan uudelle työntekijälle sekä työntekijöiden ja asiakkaan yhteinen tapaaminen.

6.1.1 Asiakkuuden siirtyminen tiimiesittelyn kautta

Yläluokka asiakkuuden siirtyminen tiimiesittelyn kautta jakautuu kolmeen alaluokkaan: vastaanottotiimin työntekijä esittelijänä, siirto aluetiimin esimiehen kautta ja tiimiesittelyn ongelmat ja hyödyt.

Vastaanottotiimin työntekijät kävivät aluetiimien viikoittaisissa tiimikokouksissa esittelemässä lastensuojelutarpeen selvityksiä joissa oli päädytty asiakkuuden jatkumiseen lastensuojelussa. Esittelyssä asiakkuus siirtyi aluetiimin suunnitelmalliseen työhön.

Meille siirrettiin tiimiissä kolme asiakasta viime viikolla. (H2)

Se on hyvä, jos se siirto tapahtuu tiimiissä esittelyn kautta. (H5)

Joissakin tapauksissa vastaanottotiimin sosiaalityöntekijä esitteli siirrettävän asiakkuuden aluetiimin esimiehelle, joka vei selvityksen oman tiimensä palaveriin.

*Mun piti mennä tiimiin siirtämään, mutta ne oli siirtänyt niiden tiimiai-
kaa mikä ei taas käynyt mulle. Sit mä pystyin johtavan kanssa jutte-
lemaan ilman sitä tiimiin menoa ja johtava jutteli työntekijöiden
kanssa ja mä sain siitä sitten sen sossun. (T2)*

*Mä kerroin siitä selvityksestä tiimin esimiehelle ja se sano vievänsä
sen tiimiin. (T3)*

Havainnoin kussakin kolmessa aluetiimissä 1–2 kertaa kolmen eri vastaanotto-
tiimin sosiaalityöntekijän tekemiä asiakkuuksien siirtoja. Havainnointikertoja oli
yhtensä viisi ja niissä siirrettiin yhteensä seitsemän asiakasta lastensuojelutar-
peenselvityksestä aluetiimien suunnitelmalliseen työhön. Havainnoimani tiimei-
hin tehdyt asiakassiirrot nauhoitin sanelukoneelle myöhempää litterointia ja ana-
lyysia varten. Litteroitu aineisto sisälsi pääasiassa asiakasta käsittelevää tietoa,

jota en voinut salassapitovelvollisuuden ja asiakkaiden yksityisyyden suojan vuoksi käyttää opinnäytetyön aineistona analyysivaiheessa.

Vaikka alustavasti oli ajateltu vastuusosiaalityöntekijän aluetiimistä löytyvän tiimiesittelyn yhteydessä, käytännössä tämä osoittautui hankalaksi asiaksi. Tiimeissä oli ajoittaista työntekijävajausta ja paikalla olleet sosiaalityöntekijät kertoivat olevansa niin kuormittuneita työn paljoudesta, etteivät voineet enää ottaa uusia asiakkaita työskentelyyn.

Tämä asetelma hieman kiristi tunnelmaa ja osa vastaanottotiimin työntekijöistä koki kiusalliseksi tiimin sisäisestä työnjaosta keskustelun siirtotilanteissa. Toisaalta asia koettiin myös hankalana, jos ei tiennyt kuka uusi työntekijä on.

Kun mä menen sinne esittelemään sen casen, niin mullehan ei sit enää kuulu se työnjaollinen asia. Pitääkö mun jäädä siihen kuuntelemaan sitä, vai voiko se ihminen kenelle se tulee, ottaa minuun yhteyttä sit myöhemmin. Minusta se on reilumpaa että mä en ole siinä tirkistelemässä jotain valtapelejä tiimeissä tai jotain muuta mikä ei kuulu mulle. (T5)

Mutta meidän kannalta on sit se, että jos me ei tiedetä ottaako joku sen, niin tulee sit se tunne, että se jää vielä mulle. Siinä pitäis olla joku selkee. (T1)

Huhtikuun lopussa 2010 kokosin vastaanottotiimin työntekijöiden ajatuksia asiakkasirroista ja asia otettiin puheeksi työyhteisön yhteisessä kokouksessa. Toukokuun yhteisessä kokouksessa sovittiin, että vastuusosiaalityöntekijän määrittäminen voi tapahtua joko siirtotilanteessa, tai tiimin sisäisenä asiana myöhemmin siirtotilanteen jälkeen. Tiimiesittelyjen ajankohdasta vastaanottotiimin työntekijät sopivat etukäteen aluetiimien esimiesten kanssa. Ote tutkimuspäiväkirjasta:

25.5.10 Aluetiimien kanssa sovittua: Asiakkaat siirretään pääsääntöisesti siten, että vastaanottotiimin työntekijä esittelee siirrettävät asiakkaat aluetiimin kokouksessa tiistaisin lyhyesti ja ytimekkäästi. Asiakkuuksien siirtoja tehdään vain poikkeustapauksissa, esimerkiksi lomien vuoksi johtavan sosiaalityöntekijän tai yksittäisen työntekijän kautta. Vastaanottotiimin työntekijä ja aluetiimin vastuusosiaalityöntekijä sopivat yhteisen selvityksen yhteenvetotapaamisen perheen kanssa, jossa virallinen asiakkuuden siirto tapahtuu. Kaikissa tiimeissä ei ole mahdollista nimetä työntekijää tiimisiirron aikana, joten toimipisteen kokouksessa sovittiin, että uusi työntekijä

ottaa yhteyttä vastaanottotiimin työntekijään viimeistään viikon kulluttua tiimissä tehdystä asiakassiirrosta.

Havainnoimissani asiakassiirroissa suurimmassa osassa ei syntynyt työntekijöiden kesken varsinaista dialogista keskustelua siirrettävistä asiakkuuksista. Tiimisiirroissa vastaanottotiimin sosiaalityöntekijät kertoivat siirrettävästä asiakkaasta tulleet lastensuojeluilmoituksesta, tehdystä lastensuojelutarpeen selvityksestä ja sovituista, tai käynnistyneistä palveluista sekä selvityksen tehneiden työntekijöiden näkemyksen siitä, mistä asiakas kenties hyötyisi jatkossa. Yleensä aluetiimin johtava sosiaalityöntekijä kommentoi tai teki joitakin tarkentavia kysymyksiä vastaanottotiimin työntekijän kertoessa tehdystä selvityksestä. Joskus myös joku aluetiimin työntekijöistä saattoi kommentoida jotain selvityksessä esiin tullutta asiaa. Vaikka kovin paljon keskustelua havainnoimissani tiimisiirroissa ei yleensä syntynytkään, oli aluetiimeissä koettu erään vastaanottotiimin sosiaalityöntekijän tapa siirtää asiakkuus erityisen hyväksi. Otteita päiväkirjasta:

20.4.10 Vastaanottotiimin tiimipalaverissa esimies (johtava sosiaalityöntekijä) kertoi saaneensa muilta johtavilta palautetta sosiaalityöntekijä x:n tekemästä asiakassiirrosta. Kahdesta aluetiimistä oli esitetty toive, että jos kaikki siirrot voisivat olla samanlaisia kuin sosiaalityöntekijä x:n tekemät siirrot. Vastaanottotiimissä syntyi naureskelua ja työntekijät pyysivät leikillisestä, että x opettaa muille kuinka onnistunut siirto tehdään.

22.4.10 Työyhteisön kehittämispäivä. Päivän ohjelmaan kuului galleriakierros, jossa tiimit kiersivät toisten tiimien galleriapisteissä ja kommentoivat tiimien esittämiin kysymyksiin. Pyysimme muilta tiimeiltä kommentteja vastaanottotiimin toiminnasta. Palautetta tuli taas x:n tavasta siirtää asiakkaita. Tiimeissä esitettiin toiveita, että siirrot tapahtuisivat juuri niin kuin x tekee ne. Olen ollut kaksi kertaa havainnoimassa x:n tekemää siirtoa. Ehkä nauhoituksista löytyy vastaus siihen, miksi x:n siirrot on koettu niin onnistuneiksi.

Litteroimistani nauhoituksista poimin sosiaalityöntekijä x:n tekemät siirrot ja erittelin vaiheet jotka niissä tapahtui. Vaiheet seurasivat melko tarkasti lastensuojelutarpeen selvityksen kirjallista yhteenvetoa. Taulukossa 3 on kuvattu aluetiimeissä kiitosta saaneen asiakassiirron vaiheet.

Taulukko 3. Aluetiimeissä kiitosta saaneen asiakassiirron vaiheet.

Ilmoitusta koskevat tiedot: Milloin ja keneltä ilmoitus on tullut. Ilmoituksen sisällön kertominen sellaisena, kuin se on ilmoitukseen kirjattu
Selvitysprosessi: Selvityksen tekijät. Keitä selvityksen aikana on tavattu ja missä, sekä tapaamisten määrä. Mahdolliset yhteistyötahot.
Perheen näkemykset: Perheen ajatukset tehdystä lastensuojeluilmoituksesta Perheenjäsenten näkemykset perheen tilanteesta ja tuen tarpeesta
Yhteistyötahojen näkemykset tilanteesta
Työntekijöiden näkemykset: Työntekijöiden näkemys perheen tilanteesta, herännyt huoli ja näkemys muutostarpeista perheessä. Perheen voimavarat. Käynnistetyt tai ehdotetut tukitoimet. Mahdollinen ehdotus jatkotyöskentelystä. Millaisena työntekijät kokivat perheen kanssa työskentelyn.

Seuraavaksi tuon esille niitä etuja tiimiesittelyn kautta tapahtuvasta asiakkuuden siirroista, joita aluetiimien ja vastaanottotiimin työntekijät ovat nostaneet esille haastatteluissa ja keskusteluissa. Tiimiesittelyjen etuina aluetiimintyöntekijät pitivät sitä, että koko tiimi on tietoinen siitä, millaisia asiakkuuksia tiimin työntekijöillä on. Kun työntekijöiden asiakastilanne on tiimin tiedossa, antaa se paremman mahdollisuuden yhdessä miettiä uusien asiakkuuksien jakamispe- rusteluja tiimin sosiaalityöntekijöille.

Se on hyvä, jos se siirto tapahtuu tiimissä esittelyn kautta. Tiimin sisällä tulee näkyväksi se, millaisia asiakkuuksia meillä on ja sit on helpompi myös miettiä kenelle ne jaetaan. (H5)

Kyllä ne työntekijät olis hyvä olla siinä paikalla kun se asiakkuus siirtyy meille. Ei se voi olla pelkästään johtavan kautta. Siinä tietää vähän sit millaisia meidän asiakkaat on. (H9)

Lastensuojelutarpeen selvitysten teon siirryttyä vastaanottotiimiin tulee työyhteisössä jatkossa olemaan myös työntekijöitä, jotka eivät ole välttämättä tehneet

lastensuojelutarpeen selvityksiä. Tiimiesittelyn kautta tapahtuvat asiakassiirrot voivat mahdollistaa jatkossa aluetiimeissä keskustelun ylläpitämisen selvityksistä ja asiakkuuden kriteereistä.

Jossain vaiheessa tulee sellasia työntekijöitä, jotka eivät ole koskaan tehneet selvityksiä. (H1)

Nyt on ollut vasta niin vähän siirtoja, mutta kyllähän siinä tilanteessa, kun joku tulee vastaanottotiimistä esittämään sen asiakkaan, niin kyllähän siellä nousee sitten sitä keskustelua. (H6)

Tiimisiirrot tuo läpinäkyvyyttä vastaanottotiimin toimintaan ja kasvattaa aluetiimin työntekijöiden luottamusta ja ymmärrystä tehtyjä selvityksiä kohtaan.

Eipä ole tarvinnut sitä arvottaa, että oltaisko jotain asiakasta oltu turhaan siirtämässä. Mä olen ainakin luottanut niihin arvioihin täysin. (H 8)

Ja jotenkin sit kun joku on siellä kertomassa, niin se ei ole enää mustavalkoinen filmi, vaan se on värifilmi. Saa jotenkin enemmän irti siitä, kun joku tulee siihen kertomaan. (H2)

Tiimiesittelyn kautta tapahtuvan asiakassiirron eduksi voi nähdä myös sen, että tiimissä saattaa jollain työntekijällä olla asiakkaan tukemiseksi sellaisia ehdotuksia, joita vastuusosiaalityöntekijä ei välttämättä itse olisi tullut ajatelleeksi. Varsinkin uusien ja kokemattomien työntekijöiden kohdalla tiimin tuki voi olla todella tärkeä.

6.1.2 Asiakkuuden siirtyminen suoraan uudelle työntekijälle

Yläluokka asiakkuuden siirtyminen suoraan uudelle työntekijälle jakautuu kahteen alaluokkaan: siirto esimiehen luvalla tai esimiehen kautta työntekijälle ja työpari aluetiimistä.

Joitakin asiakkuuksia vastaanottotiimin työntekijät olivat siirtäneet suoraan aluetiimien työntekijöille keskusteltuaan ensin asiasta kyseisten tiimien esimiesten kanssa. Myös aluetiimin esimies oli vienyt asiakasasian suoraan jollekin tiiminsä työntekijöistä vastaanottotiimin työntekijän keskusteltua asiasta aluetiimin esimiehen kanssa. Tällaisten siirtojen takana on saattanut olla tarve saada suunni-

telmallinen lastensuojelutyö nopeammin käyntiin, kuin mitä se olisi tapahtunut tiimisiirron kautta.

Mä en tiedä kuinka paljon niitä on ollut että siirretään sieltä tiimiesittelyn kautta, mutta saa niitä muutenkin siirrettyä. Mä en ole ollut yhtään kertaa siellä tiimissä. Tiimin johtavan kanssa olen sopinut, että lähdän kyselemään ja hän on antanut siunauksen että ei tuoda tiimiin. (T3)

Osa vastaanottotiimin työntekijöistä koki suoraan työntekijöille tehtävät siirrot luonnollisempana kuin tiimiesittelyn kautta tapahtuvat siirrot. Vastaanottotiimin työntekijät kokivat, että siirtäessään asiakkuuden suoraan aluetiimin työntekijälle myös vastuu asiakkaasta siirtyi konkreettisesti uudelle työntekijälle. Vastaanottotiimin työntekijälle ei jäänyt tunnetta siitä, että asiakkaan asiat olisivat jääneet roikkuman tyhjän päälle. Suoraan aluetiimin työntekijälle tapahtuvissa asiakassiirroissa vastaanottotiimin työntekijä oli saattanut etukäteen miettiä kuka aluetiimin sosiaalityöntekijöistä olisi hänen mielestään sopiva hoitaman juuri kyseisen asiakkaan asiaa.

Hyvä systeemi tuokin, että jos asiakas tietää asiakkuuden jatkuvan ja pystyy jo viimeiseen tapaamiseen ottamaan mukaan työntekijän alueelta. Se vaan menee jotenkin luonnollisemmin. Mua itteeni jotenkin se tökkii tuo että viedään tiimiin. Sitten ne asiat jää helposti jotenkin roikkumaan. Että tuossa saa jotenkin mukaan. Ja toisaalta on sitten sellasia asiakkaita joiden kohdalla joutuu vähän miettimään, että kuka olis työntekijöistä semmoinen joka vois olla tähän kohtaan sopiva. (T3)

Joidenkin aluetiimin työntekijöiden mielestä sillä ei sinänsä ollut väliä, miten tuotekkinen asiakkuuden siirto tiimiin tapahtui, kunhan asia sujui joustavasti. Osa työntekijöistä piti tärkeänä nimenomaan sitä, että siirto tapahtuisi tiimiesittelyn kautta.

Se on ollut hyvä just toi siirtäminen, että siinä ei tule sitten tiimissä sitä spekulontia, että mitähän tässä, että onko tässä vielä sitä ja sitä. Niin voi kysyä vielä siinä tiimisiirroissa. (H3)

Meillä on ollut eri tavalla, että on vaan lähetetty sinne ja sit on joku ollut siirtämässä niitä meille. Ja mä olen kokenut sen, että kun on ollut joku siirtämässä ja sit ollaan sovittu ne ajat, niin se on hirveen hyvä. Että se on ollut mun mielestä sellanen parempi tapa, kun sit vaan se että se on vaan tullut meille kirjallisena. (H2)

Tiimiesittelyn kautta tapahtuvien siirtojen katsottiin pitävän koko tiimi ajan tasalla siitä, millaisia asiakkuuksia tiimin työntekijöillä oli työskentelyssä. Lisäksi ti-

miesittelyssä oli mahdollisuus tarvittaessa kysyä selvityksen tehneeltä työntekijältä tarkentavia kysymyksiä asiakkaasta tai selvityksen vaiheista ja asiakkuuden koettiin tulevan muutenkin elävämmäksi esittelyssä, kuin jos työntekijä luki si pelkän kirjallisen selvityksen yhteenvedon.

Asiakkuuksia siirtyi suoraan aluetiimin työntekijöille myös tapauksissa, joissa aluetiimin työntekijä oli ollut vastaanottotiimin työntekijän työparina tekemässä lastensuojelutarpeen selvitystä. Mikäli lastensuojeluilmoituksen perusteella lastensuojelun tarve näytti ilmeiseltä, saattoi vastaanottotiimin sosiaalityöntekijä pyytää aluetiimin esimiehen luvalla työparikseen aluetiimin sosiaalityöntekijää. Näissä tapauksissa varsinaista asiakkuuden siirtämistä ei sinänsä tapahtunut aluetiimin sosiaalityöntekijän jäädessä selvityksen jälkeen perheen vastuusosiaalityöntekijäksi.

Myös kiireellisissä sijoituksissa työpari pyydettiin aluetiimistä nopealla aikataululla. Vastaanottotiimin työntekijät kokivat saavansa työparin aluetiimistä nopeasti kiireellisen sijoituksen prosessiin.

Mutta kiireellisessä sijoituksessa on mun mielestä johtavien yhteinen käsitys se, että siinä pitää työntekijä (aluetiimistä) nimetä heti. Siinä pitää olla alkuvaiheessa kun siinä kuitenkin tehdään niin isoja ratkasuja. (T4)

Yleensä aluetiimin sosiaalityöntekijä oli mukana jo kiireellisen sijoituksen toisessa asiakastapaamisessa. Sen jälkeen vastaanottotiimin sosiaalityöntekijä jättäytyi pois asiakasprosessista.

6.1.3 Työntekijöiden ja asiakkaan yhteinen tapaaminen

Yläluokka työntekijöiden ja asiakkaan yhteinen tapaaminen jakautui neljään alaluokkaan: selvityksen yhteenvetotapaaminen, yhteenvedon jälkeinen tapaaminen, tapaaminen läheisneuvonpidossa ja tapaaminen yhteistyötahon kanssa.

Työntekijöiden ja asiakkaan yhteistä tapaamista pidettiin myös tärkeänä, se nähtiin jopa tärkeämpänä kuin tiimiesittely kautta tapahtuva asiakkuuden siirto.

Työntekijät arvelivat muun muassa yhteisen tapaamisen viestivän asiakkaalle sitä, että työntekijät tekevät yhteistyötä asiakkaan parhaaksi. Yhteinen tapaaminen nähtiin myös mahdollisuutena tutustua asiakkaaseen ja paikkana keskustella asiakkaan tilanteesta vastaanottotiimin työntekijän saattaessa asiakas eteenpäin asiakasprosessissa.

Minä nään sen kaikista oleellisimpana sen, että on se uus työntekijä, minä ja se asiakas. Ja me käydään läpi se yhteenseto ja asiakas voi kertoa jos siinä on jotain mikä ei olekaan niin kuin olen sen kirjoittanut. Siinähän syntyy se dialogi pohjaksi. (T5)

Se mikä on tosi tärkeä, on se, miten sille asiakkaalle viestitään siitä, että me ollaan kuitenkin samaa toimistoa ja onko siinä se yhteinen tapaaminen. Siinä on varmasti iso vaihteluväli minkälaisen käsityksen asiakas voi saada siitä siirrosta parhaimmillaan ja pahimmillaan. Että viestitäänkö siinä että tää on yhteinen juttu. (H3)

Mä aattelin että tää läheisneuvonpito ois sit se meidän yhteinen, niin kuin yhteenvetotapaaminen. (H2)

Se, että työntekijät keskustelevat asiakkuuden jatkumisen perusteluista asiakkaan läsnä olleessa, nähtiin asiakkaan luottamusta herättäväksi. Asiakkaalla on tuolloin mahdollisuus osallistua keskusteluun ja täydentää työntekijän kertomaa.

Tuntuu, että se on ollut miellyttävä tapa myös asiakkaalle. Että hei, tässä olen taas minä ja tässä on nää uudet työntekijät jotka jatkaa tästä. Että ne hoitaa sit tän jälkeen sun asioita. (H2)

Työntekijöiden ja asiakkaan yhteistä tapaamista voidaan tarkastella myös osallisuuden näkökulmasta. Muukkonen (2009) puhuu osallisuuden rakentumisesta kahdella tasolla: yksittäisissä kohtaamisissa ja asiakasprosessin osien kokonaisuutena. Yksittäisissä kohtaamisissa voidaan pyrkiä dialogisuuteen jossa kohtaamisosallisuus voi toteutua. Asiakasprosessi koostuu erilaisista sosiaalityöntekijän koordinoimista tapaamisten, neuvottelujen, arviointien ja päätösten jatkumosta. Näiden osaprosessien suunnitelmallisuus, avoin tiedonvälitys- ja muodostus tukevat osallisuutta prosessitasolla, jolloin voidaan puhua asiakkaiden prosessiosallisuudesta. (Muukkonen 2009, 135.)

Asiakkaan ollessa läsnä silloin, kun työntekijät keskustelevat asiakkuuden jatkumisen perusteluista asiakkuuden siirtyessä vastaanottotiimistä uudelle työntekijälle, on asiakkaalla mahdollisuus dialogiseen keskusteluun työntekijöiden

kanssa, jolloin voidaan puhua hänen kohtaamisosallisuudestaan asiakkuuden siirtymisessä. Mikäli asiakkuuden siirtyminen aluetiimiin tapahtuu ilman asiakkaan läsnäoloa, voidaan siis puhua asiakkaan prosessiosallisuudesta.

Joitakin asiakkuuksia oli siirtynyt uudelle työntekijälle ilman työntekijöiden ja asiakkaan yhteistä tapaamista. Jotkut työntekijät kertoivat tällaisen asiakkuuden aloituksen tuntuneen hieman oudolta ja toivoivat asiakkuuden siirtyvän heille vastaanottotiimin työntekijän kanssa yhteisessä asiakkaan tapaamisessa.

Tääkin asiakas oli että siellä ei ollut vastaanottotiimin sosiaalityöntekijä mukana, niin mulla oli sit vähän sellanen hölmö olo, että terve, mä oon tein uus sossu, että olen lukenut kirjallisen yhteenvedon tästä lastensuojelutarpeen selvityksestä. Tavallaan se asiantuntijuus, joka sillä selvityksen tehneellä työntekijällä on, että se saattaa vaihtuis sitten se... niin mä tajusin, että se ehdottomasti täytyy tehdä silleen, että siinä siirrossa on ne työntekijät. (H5)

Työntekijät kaipasivat vastaanottotiimin työntekijän läsnäoloa varsinkin tilanteissa, joissa aluetiimin työntekijä tapasi asiakkaan ensimmäistä kertaa jossain yhteistyötahon kanssa järjestetyssä neuvottelussa.

6.2 Aluetiimien työntekijöiden kokemuksia vastaanottotiimin toiminnasta

Työyhteisön kehittämispäivässä 6.11.09 tehdyssä kyselyssä selvitin työntekijöiden ajatuksia sen hetkisestä päivystyskäytännöstä sekä tulevasta vastaanottotiimin toiminnasta. Kyselyyn vastasi 12 sosiaalityöntekijää, 10 sosiaaliohjaajaa ja 4 johtavaa sosiaalityöntekijää.

Sosiaaliohjaajat ottivat vähemmän kantaa päivystyskäytäntöön. Sosiaaliohjaajat eivät osallistuneet päivystystyöhön, mistä johtuen kovin monella ohjaajalla ei ollut selkeää mielikuvaa toimipisteen päivystyskäytännöstä. Vain muutama ohjaaja kertoi näkemyksistään päivystyksestä.

Päivystys on joskus sekavaa poissaolojen vuoksi ja kuulemma välillä kuormittavaa. (sosiaaliohjaaja 6)

Asiakkaat saattavat saada aika erilaista palvelua. (sosiaaliohjaaja 9)

Päivystäjien kirjo ja asiantuntijuus vaihtelee. (sosiaalihjaaja 4)

Kaikilla sosiaalityöntekijöillä sitä vastoin oli näkemys päivystyskäytännöstä. Ennen päivystyskäytäntö koettiin varsin kirjavaksi ja asiantuntijuuden päivystyksessä vaihtelevan suuresti työntekijästä riippuen. Palveluiden yhtenäistäminen nähtiin tärkeäksi myös päivystyksen osalta. Vastaanottotiimin uskottiin tuovan tasalaatuaista palvelua päivystystyöhön. Osa sosiaalityöntekijöistä koki päivystystyön kuormittavaksi ja sen koettiin vievän aikaa suunnitelmalliselta lastensuojelutyöltä.

Päivystysvuorot eivät jakaudu tasaisesti, eikä päivystys ole tasalaatuaista. Päivystäjät ennättävät selvittää ilmoituksia vaihtelevasti. (sosiaalityöntekijä 9)

Päivystäjät eivät aina ennätä työstää lastensuojeluilmoituksia tai arvioida miten kiireellinen asia on. (sosiaalityöntekijä 11)

Päivystys vie aikaa suunnitelmalliselta työltä ja päivystyskäytännöt vaihtelevat työntekijästä riippuen. (sosiaalityöntekijä 10)

Päivystys on helposti haavoittuva poissaolojen vuoksi. Päivystämään voi joutua ilman perehdytystä. (sosiaalityöntekijä 8)

Päivystyskäytäntöjä on yhtä monta kuin on päivystäjääkin, mikä ei ole järkevää. (sosiaalityöntekijä 4)

Kaikki tekevät päivystystyötä omalla tavallaan. (sosiaalityöntekijä 3)

Toisaalta osa sosiaalityöntekijöistä koki päivystystyön tuovan monipuolisuutta työhön ja työn arveltiin muuttuvan kenties yksitoikkoiseksi päivystystyön jäädessä pois työtehtävistä.

Päivystys lisää työn monipuolisuutta. (sosiaalityöntekijä 9)

On mielenkiintoista ja tuo vaihtelua työhön. (sosiaalityöntekijä 2)

Työntekijät näkivät vastaanottotiimin mahdollisuutena selkiyttää työtehtäviä, sekä mahdollisuutena yhdenmukaistaa lastensuojelutarpeen selvityksiä ja siten myös asiakkaiden saamaa palvelua.

Mahdollistaa selkeämpää työskentelyä sekä työntekijöiden, että asiakkaiden etujen mukaan. (sosiaalihjaaja 7)

Vastaanotto tiimi selkeyttää päivystystä ja vapauttaa aluetyöntekijät suunnitelmalliseen työhön. (sosiaalityöntekijä 7)

Takaa nopeamman aloituksen työskentelylle (sosiaalityöntekijä 8)
Helpottaa kaaosta. Asiakaspalvelu paranee ja asioihin puuttuminen
nopeutuu. (sosiaalityöntekijä 1)

Uskon, että vastaanottotiimi voi olla keino työn laadun parantamiseen. Lastensuojelutarpeen selvitykset saadaan tehtyä tasalaatuisesti, aikarajojen puitteissa, päivystykseen tulee enemmän asiantuntijuutta ja työ jämäköityy. Perheiden tilanteisiin päästään puuttuman heti, eikä ilmoituksia jää makaamaan jakokansioihin. (sosiaaliohjaaja 4)

Selkiyttää työtehtäviä ja tekee niistä läpinäkyvämpiä.
(sosiaalityöntekijä 12)

Vastaanotto tiimin tekemät selvitykset toisivat selkeyttä myös asiakkaalle lastensuojelun prosessista. (sosiaalityöntekijä 7)

Asiantuntijuus lisääntyy eri osa-alueilla. (sosiaaliohjaaja 2)

Vastaanottotiimi selkiyttää nykyisiä käytäntöjä. Toisaalta vie sitä kiinnostavuutta, joka syntyy juuri työn monipuolisuudesta.
(sosiaalityöntekijä 5)

6.2.1 Odotukset vastaanottotiimin toiminnalle

Neljä kuukautta vastaanottotiimin käynnistymisen jälkeen aluetiimien työntekijöiden ryhmähaastattelussa kesäkuussa 2010 työntekijät muistelivat vastaanottotiimin käynnistymisen aikaa ja sen hetkisiä ajatuksiaan vastaanottotiimistä. Vastaanottotiimin käynnistyessä aluetiimien työntekijöiden odotukset vastaanottotiimistä olivat konkretisoituneet. Työntekijät odottivat työtehtävien vähenevän lastensuojelutarpeen selvitysten ja päivystystehtävien jäädessä pois työtehtävistä ja aikaa jäävän enemmän suunnitelmallinen lastensuojelutyön tekemiseen. Pääluokka odotukset vastaanottotiimin toiminnalle jakautui kahteen yläluokkaan: positiiviset odotukset sekä negatiiviset odotukset. Yläluokka positiiviset odotukset jakautui neljään alaluokkaan: päivystystyön selkiytyminen, työn jäsentyminen, negatiivisten tunteiden väheneminen sekä työtehtävien väheneminen. Yläluokka negatiiviset odotukset jakautui kolmeen alaluokkaan: luopuminen selkeistä työtehtävistä, pelko resurssien riittämättömyydestä ja työntekijöiden vaihtuminen.

Ja kyllä minusta oli helpottavaa se tieto, että jää ne päivystyspäivät pois. (H 8)

Mä ajattelin, että pääsee päivystyksestä eroon. No se, et jää työtehtäviä pois ja olis mahdollista keskittyä siihen avohuollon sosiaalityöhön. (H 1)

Odotin ihan että jäis vähän enemmän aikaa keskittyä sitten siihen toisenlaiseen työhön, omaan työhön tavallaan. Omien asiakkaiden hoitoon. (H6)

Mä olin kans silleen ihan myönteinen ja ehkä just siihen määrään koihin ja semmoseen, että se hajottaa sit vähemmän. (H9)

Mulla oli ihan huojennusta siitä, että ihanaa kun ei tarte sit enää ottaa niitä ilmotuksia käsiteltäväks. (H5)

Jotkut olivat kokeneet lastensuojelutarpeen selvitysprosessin mielekkääksi ja selkeäksi työtehtäväksi, ja siitä luopuminen oli ennakko-odotuksissa tuntunut negatiiviselta.

Mä en ollut niin innoissani siitä, että tilannearvioiden teko päättyy. Että se vähän mietitytti, että ei ole mukana siinä alkuprosessissa. Se on kuitenkin selkeä työtehtävä. (H1)

Mutta toisaalta ne oli myös aika mielekkäitä tehdä ne selvitykset koska ne oli niin selkeitä, se prosessi siinä. Niin vähän harmitti, että ne jäi pois. (H13)

Aluetiimin työntekijöillä oli myös epäilyksiä siitä, miten vastaanottotiimi tulee selviämään tehtävistään siihen suunnitellulla henkilöstömäärällä.

Mä kyllä ihan ajattelin, että vastaanottotiimi ei pärjää sillä työntekijämäärällä. (H2)

Mä olin kyl aika skeptinen. Silloin kun se (vastaanottotiimin toiminta) alkoi, niin mä ajattelin, että se tukkiutuu saman tien. Että ei tulla pärjäämään sillä henkilömäärällä. (H7)

Pelko resurssien riittämättömyydestä perustui työntekijöiden kokemuksiin päivystystyön ja lastensuojelutarpeen selvitysten tekemisen vaativuudesta ja tehtävien suorittamiseen tarvittavasta työmäärästä.

Negatiivisia odotuksia kohdistettiin työntekijöiden vaihtumiseen asiakasprosessissa. Työntekijöiden vaihtumisen arveltiin olevan hankalaa asiakkaille.

Mulla oli huolta siitä, että tää tulee paljon osittuneemmaks tää työ. Että joka kohdassa tosiaan työntekijä vaihtuu. (H3)

Aluksi mä ajattelin, että se olis huonoa, että työntekijä vaihtuu, mutta mä olen muuttanut mieltäni. (H2)

Mulla oli huolta siitä, että työntekijät vaihtuu tuhat kertaa. Yks ottaa vastaan ilmoituksen, toinen tekee selvityksen, kolmas tekee avohuollon sosiaalityön ja sit neljäs sijoituksen aikana. Sit avohuollossa vaihtuu vähintään viisi kertaa se sosiaalityöntekijä. (H1)

Sijoituksenaikaisen sosiaalityön eriytyminen omaksi yksiköksi sosiaaliviraston organisaatiossa oli vauhdittamassa työntekijöiden pohdintaa asiakasprosessien pirstoutumisesta.

Seuraavaksi kappaleissa 6.2.2–6.2.5 käsittelen aluetiimien työntekijöiden kokemuksia vastaanottotiimin tuomista muutoksista heidän työhönsä. Tuloksissa käsittelen aluetiimien kaikkia haastatteluissa mukana olleita ammattiryhmiä yhdessä, jotta haastateltavien anonymiteetti säilyisi. Nostan ammattiryhmät erikseen esille niissä kohdin, joissa sillä on ollut merkitystä tuloksien kannalta.

6.2.2 Työtehtävien väheneminen ja ajan vapautuminen

Päälukka työtehtävien väheneminen ja ajan vapautuminen muodostuu kahdesta yläluokasta: pois jääneet työtehtävät sekä aikaa kehittämis- ja asiakastyölle. Yläluokka pois jääneet työtehtävät jakautuu kolmeen alaluokkaan: päivystystyön päättyminen, selvitystyön päättyminen ja asiakasjaon päättyminen. Yläluokka aikaa kehittämis- ja asiakastyölle jakautuu kahteen alaluokkaan: kehittämistyö sekä asiakastyö.

Aluetiimien työntekijöiden kokemusten mukaan työtehtävien väheneminen oli selkeä toteutunut muutos, mitä vastaanottotiimin käynnistyminen toi tullessaan. Varsinkin sosiaalityöntekijöiden työtehtävät olivat vähentyneet päivystystyön ja lastensuojelutarpeenselvitysten jäätyä pois työtehtävistä. Työtehtävien vähenemisen myötä työn koettiin selkiytyneen ja aikaa vapautuneen työhön jota aikaisemmin ei ennättänyt tehdä.

Työ on selkiytynyt ja kyllä sitä aikaakin on jossain määrin vapautunut just niille asiakkaille. Nyt jää aikaa suunnitelmalliselle sosiaalityölle. (H8)

Konkreettisesti sitä, että nyt on ollut enemmän aikaa tehdä tiettyjen asiakkaiden kanssa suunnitelmallista työtä. (H2)

Olen ajautunut tekemään nyt ne huostaanotot joihin ei aikaisemmin ollut aikaa. (H1)

Myös Vantaan vastaanottoryhmän kokeilussa työntekijät toivat esille samansuuntaisia ajatuksia. Vantaan kokeilussa vastaanottoryhmä vastasi toimipisteen lastensuojelun päivystystehtävistä ja teki tulleiden ilmoitusten osalta päätöksen lastensuojelutarpeen selvitysten aloittamisesta. Vaikka Vantaan kokeilussa lastensuojelutarpeen selvitysten tekeminen oli edelleen alueen työntekijöiden tehtävänä, kokivat työntekijät vastaanottoryhmän toiminnan parantaneen heidän mahdollisuuksiaan suunnitelmalliseen työhön (Paasivirta 2008, 53).

Sosiaaliohjaajien työtehtävät vähenivät vain lastensuojelutarpeen selvitysten osalta. Sosiaaliohjaajat olivat osallistuneet kukin vaihtelevalla työpanoksella selvitysten tekemiseen ja niiden poisjäännin merkitys vaihteli eri työntekijöillä. Vaikka aluetiimien työntekijöillä työtehtävät vähenivät, niin toisaalta työmäärän ei koettu vähentyneen. Työntekijöillä on jatkuvasti jonossa tekemättömiä töitä, joten työtehtävien väheneminen ei sinänsä vaikuttanut työmäärän vähenemiseen. Aluetiimien sosiaalityöntekijöille oli alkuun tullut asiakkaita lisää, sillä vastaanottotiimiin siirtyneiden neljän sosiaalityöntekijän asiakkaat oli jaettu aluetiimien sosiaalityöntekijöille. Kaikki tämä vaikutti myös siihen, että ajan vapautumisen hahmottaminen tuntui vaikealta.

Että ei se ole helpottunut niin paljon kun sitä ajatuksissa ehkä odotti, kun ne vastaanottotiimiin lähtevien asiakkaatkin jaettiin. On miettinyt, että miten sitä on edes ennättänyt tehdä aikaisemmin selvityksiä, kun sitä työtä vaan on hirveesti. (H10)

Työpaine ja työmäärä ei ole helpottunut, mutta jos pitäisi tehdä vielä selvityksiäkin sillä vauhdilla.. tää on just hyvä. (H4)

En mä ainakaan koe että työ olis tullut jotenkin semmoseks, että mä kokisin, että kaikki olis paremmin hanskassa, kun ei tartte näitä selvityksiä tehdä. Vaan se työn luonne on sitä, että siinä mennään vähän kriisistä kriisiin aika ajoin. Mutta ehkä oikeesti sitä aikaa on

sitten oikeesti ottanut jos aattelee että aikaisemmin on tehnyt niitä selvityksiä. Ja nyt niitä ei ole. (H5)

Harvempi aluetiimin työntekijä mainitsi asiakasmäärien lisääntymisen vastaanottotiimin käynnistymisen vaikutuksiksi. Jotkut työntekijät muistivat asiakasmäärän lisäyksen haastattelutilanteessa vasta toisen työntekijän siitä mainitessa. Asia oli ollut ajankohtainen vastaanottotiimin käynnistyessä helmikuussa, mutta ryhmähaastattelun ajankohtana kesäkuun alkupuolella asiaa ei enää koettu niin merkitykselliseksi ja osa kertoi jo unohtaneensa sen, että heille oli jaettu vastaanottotiimiin siirtyvien työntekijöiden asiakkaita.

Tähän konkurssiin se asiakkaiden lisäys ei vaikuttanut mitenkään, että tuliko niitä sitten vähän lisää koska meillä oli muutenkin niin paljon. Enkä mä ole enää edes muistanut koko asiaa. (H2)

Aluetiimien viikoittaiset tiimipalaverit olivat muuttuneet sisällöltään erilaisiksi. Aikaisemmin suuren osan tiimipalavereista vei uusien lastensuojeluilmoitusten läpikäyminen ja asiakkaiden jako työntekijöille lastensuojelutarpeen selvitystä varten. Useat työntekijät toivat esille tiimipalavereiden tunnelman muutoksista. Aikaisemmin negatiivisena ja ahdistavinakin koetut tiimipalaverit olivat muuttuneet työntekijöiden mielestä miellyttävämmiksi.

Tiimikokouksissa on nyt jotenkin kivempaa. Tunnelma on jotenkin erilainen, ei ole sitä jännitystä siinä. Kun muistelee mitä oli tiimeissä ennen. Millaisia hiljaisia hetkiä siinä tuli, kun mietittiin kuka alkais tekemään sitä selvitystä. Niin kuka katto pöytään ja kuka kattoon. Että kyllä se oli hirvee helpotus, ettei sitä ole enää. (H3)

Tiimeissä asiakasjaosta vapautunut aika oli pääsääntöisesti käytetty keskusteluihin työn kehittämisestä. Työyhteisön kaikki tiimit olivat mukana Pääkaupunkiseudun osaamiskeskuksen (Socca) Kehrä-kehittämishankkeessa. Vastaanottotiimin toiminta oli tuonut aluetiimeille mahdollisuuden käyttää tiimipalavereissa asiakasjaosta vapautunut aika työn kehittämiseen käytyyn keskusteluun. Lisäksi tiimipalavereissa käsiteltiin työyhteisöön liittyviä asioita kuten henkilöstöasioita.

Meillä on se Kehrä. Eli meidän tiimi sitä asiakassuunnitelmaa jauhaa. Sitä me ollaan kehitetty. (H 8)

No ainakin tiimikokoukset on muuttaneet muotoaan tosi paljon. Me ollaan sit kehitetty ja käytetty tiimeissä siihen tosi paljon aikaa. (H11)

Meillä on yhtä pitkät palaverit kuin ennenkin ja kyllä me aina välillä Kehrästä puhutaan. (H 7)

Me ollaan puhuttu suunnitelmallisesta työstä ja siitä miten se edistää sitä meidän Kehrä-jutskaa. (H5)

Me ollaan Kehrätty tiimipalavereissa. (H9)

Joo, mä näkisin, että tiimipalavereissa on nyt mahdollisuus keskittyä kehittämiseen. Että tää tilanne on sen mahdollisuuden tuonut. (H6)

Forsmanin (2010) tutkimuksessa sosiaalityöntekijöiden jaksamisesta ja jatkamisesta lastensuojelussa työntekijät näkivät mahdollisuuden oman työnsä kehittämiseen yhdeksi työssä jaksamisen elementiksi. (Forsman 2010, 130)

6.2.3 Työn pakkotahtisuuden ja tunnekuormituksen väheneminen

Pääloukka työn pakkotahtisuuden ja tunnekuormituksen väheneminen jakautui kolmeen yläluokkaan: työn aikataulut, negatiivisten tunteiden väheneminen sekä positiivisten tunteiden lisääntyminen. Yläluokka työn aikataulut muodostui kolmesta alaluokasta: selvitysten aikarajat, runsas selvitysten määrä sekä ajankäytön hahmottaminen. Yläluokka negatiivisten tunteiden väheneminen jakaantui kolmeen alaluokkaan: ahdistuksen poistuminen, syyllisyyden poistuminen ja stressin väheneminen. Yläluokka positiivisten tunteiden lisääntyminen muodostui kahdesta alaluokasta: tilanteen tuoma helpotus ja tunnelman keveneminen.

Lastensuojelulaki (417/2007) määrittää lastensuojelutarpeenselvityksen tehtäväksi 3 kk:n kuluessa ilmoituksen vireilletulosta. Aikarajat ovat tuoneet välillä työpaineita työntekijöiden yrittäessä pysytellä lain määrittämissä aikarajoissa. Lastensuojelutarpeen selvitysten poisjääminen työtehtävistä koettiin työn pakkotahtisuuden ja tunnekuormituksen vähentymisenä. Viikoittain olleet tiimipalaverit, joissa uudet asiakkaat jaettiin lastensuojelutarpeen selvitykseen, tuntuivat useista työntekijöistä epämiellyttäviltä ja ahdistavilta. Myös päivystystyö oli stressannut työntekijöitä.

Mulla ainakin on kadonnu se tunne siitä pakkotahtisuudesta, että se on vähentynyt. Ja jokaisessa tiistain tiimissä kun oli se nippu niitä ilmoituksia ja kukaan ei halua niitä ottaa, että sekin ahdistus. Että ei, tiimi on taas ja siellä on pino ilmoituksia joita pitäis ottaa ja pitäis ottaa ja kun ei pystyis millään. (H5)

Helpotti, kun tietää että tiimikokouksessa ei tule koko ajan uusia asiakkaita. (H2)

Kun tulee vaan ilmoituksena, eikä tiedetä mistä on kysymys, niin se tuottaa kuitenkin jotain omaa stressiä tai semmosta. Nyt tietää. (H3)

Helpotti työtä, kun ei enää tarvinnut syyllistyä ja ottaa pakosta selviytykseen vaikka ei olisi pystynyt. (H10)

Stressi päivystyksen toimivuudesta poistui. (H6)

Työntekijöiden kokemuksissa kiireen tuntu oli vähentynyt, vaikka työmäärän ei koettukaan vähentyneen. Työntekijät kokivat helpotuksena jo tiedon siitä, että joku muu hoitaa lastensuojelutarpeen selvitykset ja päivystystehtävät. Useat erilaiset työtehtävät oli saatettu kokea hajottavaksi ja työhön liittyvät aikarajat stressaaviksi. Osa työntekijöistä näki tapahtuneilla muutoksilla selkeän yhteyden omaan työhyvinvointiin.

Nyt sen huomaa kun tää on ollut jo jonkin aikaa, että herrajestas miten ihanaa: ei tarvii päivystää. Että se on niin kuin ihan mahtavaa. (H5)

Mulla on vaikuttanut työhyvinvointiin, sillä en tykkää selvityksen tiukoista aikarajoista. (H2)

On vaikuttanut työhyvinvointiin. Tunnelma on jotenkin erilainen. (H3)

Työhyvinvointi on lisääntynyt. Työ on jotenkin selkiintynyt. Että ei tartte itteensä repiä joka paikkaan. (H8)

Forsmanin (2010) tutkimuksessa työntekijät kokivat uuden lastensuojelulain lisänneen työtehtäviä ja siten koettelevan entisestäänkin tiukkoja lastensuojelun resursseja. Tilanteessa työntekijät kokivat lastensuojelulain määrittämät lastensuojelutarpeen selvitysten aikarajat ahdistavana ja työtä kuormittavana tekijänä. (Forsmanin 2010, 125.)

Paasivirran (2008) vastaanottoryhmäkokeilun raportissa työntekijöitä oli helpottanut jo tieto siitä, että vastaanottoryhmä selvittää ja arvioi kaikki lastensuojeluilmoitukset. Helpotusta oli tuonut myös työn pirstaleisuuden väheneminen. Työntekijät kokivat työpäivät enemmän ennakoitaviksi, eikä heidän tarvinnut irrottautua kiireellisiin tilanteisiin. (Paasivirta 2008, 53.)

Osalle työntekijöistä työ näyttäytyi edelleen kaoottisena työn paljoudesta johtuen, vaikka työtehtäviä olikin karsiutunut pois. Työtehtävien poisjääminen ei tuntunut vaikuttavan ajankäytön hallintaan. Näyttäisi siltä, että vaikka työtehtäviä on jäänyt pois ja sosiaalityöntekijöillä on vapautunut kuukausitasolla muutamia päiviä päivystystyön tekemisestä, se ei ole helpottanut ajankäytön hallintaa työn paljoudesta johtuen.

Mun mielestä on kyllä tietyllä tavalla samanlaista kaaosta.. en mä ole ainakaan oppinut siihen, että miten mä käytän sen ajan. (H2)

Ennen pysty hyödyntämään takapäivystykset jossain määrin kirjaamiseen, nyt ei ole edes sitä päivää ja sit tungen kaiken niin täyteen. Mulla on sellanen haaste tässä, eihän se ole kuin itsestä kiinni. (H4)

Kyllä mä olen pystynyt hyödyntämään päivystyksistä ja selvityksistä jääneen ajan, vaikka ei se kyllä tunnu siltä. Mutta niinhän se on. Ei mulla ainakaan se aika ole kulunut niihin uusiin asiakkaisiin vaan niin kuin ylipäättään. Ehkä sitä aikaa ei oikeesti ole vapautunut, mutta se fiilis on erilainen. (H8)

Vaikka useimmat työntekijät olivat luopuneet mielellään selvitysten tekemisestä, oli se toisaalta koettu selkeäksi prosessiksi työtehtävissä. Vaikutti jopa siltä, että jotkut työntekijät olivat hieman hämillään uudesta tilanteesta, jossa työ sisälsi enää pelkästään suunnitelmallisen lastensuojelutyön osuuden. Työntekijät olivat hieman epävarmoja sen suhteen, mitä suunnitelmallinen työ oikeastaan pitää sisällään.

Nythän tän saa menemään ihan vellomiseksi, että siinä vaan velloo ja velloo ja heiluu. Se vaatii ihan erilaista jämäkkyyttä. Pitää panostaa enemmän suunnitelmaan ja siihen arviointiin. (H1)

On ajatuksia suunnitelmallisen työn tekemisestä. Tietenkin, että mikä se on sitten se suunnitelmallisuus. Että onhan se mitä tekee ja suunnittelee asiakkaan kanssa, mutta ehkä se ei ole se mitä me nyt puhutaan yleisesti. (H2)

Selvitysten poisjääminen työtehtävistä saatettiin kokea myös asiakkuuden kriteereistä käydyn keskustelun vähenemisenä. Asiakkuuden kriteereiden pohtiminen miellettiin kuuluvaksi nimenomaan asiakkuuden alkuvaiheeseen.

Silloin kun oli asiakasjaot tiimeissä niin se on antanut mahdollisuuden keskustella siitä, mitkä on ne ehdot millä otetaan asiakkaaksi. Se on vähentänyt selkeesti sellasta yhteistä keskustelua siitä, mitkä on ne lastensuojeluasiakkuuden kriteerit. Että se on tässä huono. H7)

Asiakkuuden kriteereiden tarkastelua on kuitenkin syytä tehdä läpi asiakasprosessin, ei vain asiakkuuden alussa. Ilman asiakkuuden kriteereiden jatkuvaa pohtimista asiakasprosessissa on vaikea myöskään hallitusti lopettaa lastensuojelun asiakkuutta, jonka ei kuitenkaan ole automaattisesti tarkoitettu kestävän lapsen täysi-ikäisyyteen saakka.

6.2.4 Hyväksi koettu toimintamalli

Pääluokka hyväksi koettu toimintamalli jakautuu kolmeen yläluokkaan: tyytyväisyys toimintamalliin, positiiviset muutokset ja tyytyväisyys tehtyyn työhön. Yläluokka tyytyväisyys toimintamalliin jakautui neljään alaluokkaan: entiseen toimintamalliin ei haluta palata, toive toiminnan jatkumisesta, toive toiminnan leviämistä sekä ei muutettavaa vastaanottotiimin toiminnassa. Yläluokka positiiviset muutokset jakautui viiteen alaluokkaan: mahdollisuus työkiertoon, monipuolistunut työ, selkiytynyt ja tehostunut työ, yhtenäiset käytännöt yhteistyötaidoille ja parantunut palvelu. Yläluokka tyytyväisyys tehtyyn työhön jakautui kolmeen alaluokkaan: selvitykset tiiviissä aikataulussa, jäntevä asiakasprosessi ja laadukas työ.

Vaikka työmäärän ei koettu vähentyneen ja osa oli joutunut luopumaan mieluisina pitämistään tehtävistä, niin uuteen toimintamalliin oltiin kuitenkin varsin tyytyväisiä. Halukkuutta entiseen käytäntöön palaamisesta ei ollut. Uuden toimintamallin toivottiin jatkuvan kokeilun jälkeenkin ja toiveita esitettiin myös mallin leviämistä koko kaupungin tasolla myös muihin lastensuojelun toimipisteisiin.

Mutta ei sitä entistä käytäntöä tällä hetkellä kyllä enää kaipaa. (H1)

Ei ole kyllä yhtään ikävä sitä entistä systeemiä. (H2)

Tällä hetkellä mä toivon, että tää toiminta vois jatkua. (H9)

Mä toivon, että vastaanottotiimi jatkaa ja tää sama juttu leviää koko Helsinkiin. (H2)

Uudessa toimintamallissa nähtiin tulevaisuudessa mahdollisuus tehtävänkiertoon lastensuojelun avohuollossa, jonka ajateltiin mahdollisesti lisäävän työntekijöiden pysyvyyttä alalla.

Vastaanottotiimi vois jatkuessaan ja levitessään muihin toimipisteisiin mahdollistaa työkierron. Se saattais sit pitää ihmisiä töissä pitempään. (H1)

Forsmanin tutkimuksessa (2010, 145) työkierto lastensuojelun sisällä nähtiin keinoksi työntekijöiden jatkamiseen pidempään lastensuojelussa.

Aluetiimin työntekijät toivat myös esille tyytyväisyyttään vastaanottotiimissä tehtyyn työhön. Haastateltavat toivat esille luottamustaan vastaanottotiimin toimintaan ja asiakkaiden saaman palvelun arveltiin nopeutuneen ja parantuneen.

Mä uskon, että vastaanotto tiimi parantaa palvelua. Asiakkaille se on sama minkä niminen tiimi työskentelee heidän kanssaan. Ne haluu vaan ne palvelut nopeasti. (H6)

Ehkä se on asiakkaalle helpompi kuin ennen, jolloin ne selvitykset venyi pitempään. Nyt asiakkaat tietää, että se tapahtuu tiiviisti. Se on asiakkaalle selkeämpi tapa. (H2)

Tyytyväisyyttä esitettiin myös siitä, että toimipisteen päivystystä hoitaa yhden tiimin työntekijät, jolloin päivystyskäytännöt ovat yhtenäisiä. Yhteistyötahojen päivystyksestä saaman palvelun ja informaation arveltiin olevan johdonmukaista ja yhtenäistä.

Vastaanottotiimissä on varmasti sit yhdenmukainen käytäntö yhteistyötahoille, ettei tule sitä, että toi lupas ja toi ei. (H5)

Ennen mentiin varmasti liian helposti mukaan yhteistyötahojen vaatimuksiin, kun ei ollut aikaa tehdä sitä selvitystä silleen. (H2)

Uusi toimintamalli nähtiin mahdollisuutena myös oman työn kehittämiseen ja osaamisen vahvistumiseen kullakin asiakasprosessin osa-alueella. Toisaalta

aluetiimin työntekijöitä mietitytti se, miten omalle osaamiselle lastensuojelutarpeen selvitysten tekemisessä käy jatkossa, kapeutuuko oma osaaminen.

Useat haastateltavat kaipasivat enemmän tilastotietoa vastaanottotiimistä. Kiinnostusta oli omalta alueelta tulleiden lastensuojeluilmoitusten määrästä ja siitä, minkä tyyppisiä ilmoitukset olivat. Sitä kautta haluttiin kartoittaa oman tiimin alueen profiilia. Myös selvitysten ja selvitysten jälkeisten asiakkuuksien määrä kiinnosti työntekijöitä. Tilastoista tiedottamisen ja tiimien kautta tehtyjen asiakkassirtojen koettiin vahvistavan luottamusta työyhteisössä.

Aluetiimin työntekijät kommentoivat tähän asiaan vielä esitellessäni heille tutkimustuloksia. Työntekijöiden kommentteina olivat, että alueen tuntemus syntyy lastensuojeluilmoitusten myötä. Kattava ymmärrys alueen ilmiöistä jää tietämättä, jos aluetiimeissä ei tiedetä minkä tyyppisiä ilmoituksia omalta alueelta on tullut.

6.2.5 Huoli resursseista ja työntekijöiden vaihtumisesta

Pääluokka huoli resursseista ja työntekijöiden vaihtumisesta jakautui kahteen yläluokkaan: työntekijäresurssit sekä työntekijöiden vaihtuminen. Yläluokka työntekijäresurssit muodostui kahdesta alaluokasta: työn paljous vastaanottotiimissä ja kiire vastaanottotiimissä. Yläluokka työntekijöiden vaihtuminen jakautui kahteen alaluokkaan: asiakasprosessin pirstoutuminen ja asiakkaiden siirtyminen.

Haastatelluista aluetiimin työntekijöistä jotkut toivat esiin huoltaan vastaanottotiimin resurssien riittämättömyydestä. Huoli perustui omiin kokemuksiin päivystystyön kiireellisyydestä ja raskaudesta sekä tietoon toimipisteeseen tulleiden lastensuojeluilmoitusten määrästä, sekä huomioihin työntekijöiden kiireestä vastaanottotiimissä.

Mutta sitä mä niin kun mietin, että miten vastaanottotiimissä on aikaa, onko siellä tarpeeksi aikaa tehdä niitä selvityksiä. Onko siellä tarpeeksi työntekijöitä. Ja jos se on kovin tiivis se tahti, niin miten

ihmiset jaksaa. Jos joku lähtee ja sinne ei saa heti uutta työntekijää, niin miten haavoittuva se sit on. (H2)

Mulla on noussut suuri huoli vastaanottotiimin työntekijöiden jakamisesta. Toivon mukaan menee hyvin, mutta mä ajattelin että tää asiakasmäärä on ehkä liian suuri. (H6)

Jotkut haastateltavat ajattelivat työntekijöiden vaihtumisen kesken asiakasprosessin olevan huono asia asiakkaan kannalta. Useimmin tällaisia kommentteja esittivät työntekijät joille asiakkaita ei ollut siirtynyt vastaanottotiimistä. Ne työntekijät, joille asiakkaita oli jo siirtynyt vastaanottotiimistä, eivät tuoneet esille huolta työntekijän vaihtumisesta. Tai he saattoivat kertoa ajatelleensa aiemmin työntekijöiden vaihtumisen olevan huono asia, mutta olivat muuttaneet myöhemmin käsitystään.

Aluksi mä ajattelin, että se on huonoa. Mut sitten varsinkin kun on mennyt tosi hyvin nää siirrot, niin mä ajattelen että ehkä se asiakkaalle ei ole niin vaikeeta... Niin mä en usko että se on niin vaikeeta, kun me ehkä halutaan ajatella että se on. (H 2)

Kyllä mä uskon, että se on enemmän me joille se on vaikeeta koska pitää omaksua tieto jonka joku muu on kerännyt. (H1)

Käsitys työntekijän vaihtumisen haitallisuudesta oli muuttunut sen jälkeen kun työntekijälle oli tullut uusia asiakkaita vastaanottotiimin kautta. Jotkut työntekijät arvelivatkin työntekijöiden vaihtumisen olevan hankalampaa työntekijöille itselleen kuin asiakkaille.

6.3 Vastaanottotiimin työntekijöiden kokemuksia toiminnasta

Kappaleissa 6.3.1–6.3.3 tuon esille vastaanottotiimin työntekijöiden kokemuksia uudesta toiminnasta ja sen tuomista muutoksista työhön.

6.3.1 Työntekijävaje aluetiimeissä kuormittaa vastaanottotiimiä

Pääluokka työntekijävaje aluetiimeissä kuormittaa vastaanottotiimiä jakautuu kahteen yläluokkaan: työntekijävajeen tuoma viive sekä vastaanottotiimin työ-

kentelyn jatkuminen. Yläluokka työntekijävajeen tuoma viive jakautuu kahteen alaluokkaan: siirtoja ei lyhytaikaiselle sijaiselle ja uuden työntekijän odottaminen. Yläluokka vastaanottotiimin työskentelyn jatkuminen jakautuu kahteen alaluokkaan: tiiviin työskentelyn tarve ja asiakkaiden yhteydenotot.

Työntekijävaje ja lyhytaikaiset sijaisuudet aluetiimeissä ovat kuormittaneet vastaanottotiimin työntekijöitä. Työntekijävaje on aiheuttanut sen, että selvityksen jälkeen asiakkuuksia ei ole välttämättä voitu siirtää aluetiimeihin sitä mukaa kun selvitykset ovat valmistuneet.

Kesälomat on ainakin tuottaneet viivytystä siirtoihin. Se oli silloin alkukesää kun oli tää siirto alueelle, mutta tiimistä oli sit paljon väkeä lomalla. Se ei sit siirtynyt vielä kenellekään ja mä olen ollut perheen äidin kanssa ihan viikottain tekemisissä. (T1)

Sit on myös sellasia siirtymiä, et sanotaan ettei ole työntekijöitä. Kesäloma on yks syy, mutta sitä tapahtu jo keväällä. Että työntekijöitä ei ole ja ne ketä on, ei pysty ottamaan uusia asiakkaita. Ja sit odotellaan milloin tulee uus työntekijä ja siinä menee sit ainakin kuukausi... Että työntekijävajeesta johtuu ettei ole nimetä uutta työntekijää. Sitä sattuu koko ajan. (T4)

Selvityksen jälkeen lastensuojeluun jäävät asiakkuudet ovat kuitenkin usein tarvinneet tiivistä jatkotyöskentelyä ja vastaanottotiimin sosiaalityöntekijät ovat joutuneet huolehtimaan jatkotyöskentelystä kun aluetiimistä ei ole ollut tarjota uutta vastuusosiaalityöntekijää.

Jos asiakas on yhteydessä, tai jos katsotaan että on pakko ohjata päihdehoitoon tai muualle, niin tekee ne lähetteet ja muut tarvittavat asiat jotta se jatkohoito toteutuis. (T4)

Ne ketkä tulee asiakkuuteen, niin ne kyllä tarvii sitä työskentelyä. Ne joita voi ohjata muihin palveluihin ei välttämättä tarte asiakkuutta. Mutta ne jotka jää, tarttee tiivistä työskentelyä. Se, että jossain tiimissä ei ole työntekijöitä, niin silloin se jää meille. Ne työllistää meitä. (T2)

Aluetiimeistä on saatettu tarjota työntekijäksi lyhytaikaista kokematon-ta sijaista jolloin vastaanottotiimin työntekijä on joutunut edelleen tarjoamaan avuksi omaa työpanostaan.

Sun pitää olla siinä vielä työparina jos on sellasia akuutteja työtehtäviä, joita uus työntekijä ei pysty välttämättä hoitamaan. (H4)

Joissakin tilanteissa vastaanottotiimin työntekijä on jopa nähnyt parhaaksi itse jatkaa asiakkaan kanssa kunnes aluetiimiin saadaan uusi työntekijä pidempään työsuhteeseen.

6.3.2 Nopea puuttuminen ja määräaikojen noudattaminen

Pääluokka nopea puuttuminen ja määräaikojen noudattaminen muodostuu kahdesta yläluokasta: nopea kriisien selvittely ja selvitykset määräajassa. Yläluokka nopea kriisien selvittely jakautuu kahteen alaluokkaan: tieto välittyy päivystyksestä ja nopea reagointi. Yläluokka selvitykset määräajassa jakautuu kolmeen alaluokkaan: reagointi 7 arkipäivässä, tiivis tapaamisrytmi ja selvitykset kolmessa kuukaudessa.

Vastaanottotiimissä pystytään puuttumaan perheiden tilanteisiin nopeasti. Toimipisteeseen tulleet lastensuojeluilmoitukset jaetaan vastaanottotiimissä kolme kertaa viikossa entisen kerran viikossa tiimeissä tapahtuneen jaon sijaan. Nyt työntekijöillä on oikeasti mahdollisuus selvittää lastensuojelulain määräämän seitsemän arkivuorokauden kuluessa lähdetäänkö ilmoituksen perusteella tekemään lastensuojelutarpeen selvitystä.

Aikaisemmin ei ollut mitään mahdollisuutta tehdä sitä 7 päivän sisällä, selvittää niitä asioita ja päättää että selvitystä ei aloiteta. Ei siinä ollut mitään mahdollisuutta siihen. (T2)

Ennen aloitettiin kaikista vaan se selvitysprosessi kun ei ollut mahdollisuutta selvittää asioita siinä 7 päivässä. (T1)

Vastaanottotiimin työntekijöiden kokemus on, että he pystyvät reagoimaan lastensuojeluilmoituksiin ja akuuttien kriisien hoitamiseen nopeammin kuin aikaisemmin tiimeissä pystyttiin tekemään. Kun vastaanottotiimissä lähdetään lastensuojelutarpeen selvityksen tekemiseen, perhettä pystytään tapaamaan tiiviissä aikataulussa ja selvitykset valmistuvat lain määräämässä kolmen kuukauden aikarajassa. Aikaisemmin selvitysten tekemiseen liittyvissä asiakastapaamisissa saattoi olla pitkiä, jopa kuukausien mittaisia taukoja, eikä lain määrittämiä aikarajoja pystytty läheskään aina noudattamaan.

6.3.3 Prosessin selkiytyminen ja työn laadun parantuminen

Pääluokka prosessin selkiytyminen ja työn laadun parantuminen jakautuu kahden yläluokkaan: Selkeä selvitysprosessi sekä laadukas työ. Yläluokka selkeä selvitysprosessi muodostuu kolmesta alaluokasta: prosessi selkeänä työntekijälle, selkeä perustelu asiakkuuden jatkumiselle sekä selkeä yhteenveto. Yläluokka laadukas työ muodostuu kahdesta alaluokasta: työntekijöiden osaaminen sekä selvitystyön läpinäkyvyys.

Vastaanottotiimin työntekijät kokivat lastensuojelutarpeen selvityksen tulleen heille prosessina selkeämmäksi kuin mitä se oli aikaisemmin ollut. Työntekijät kokivat selvityksen aiemmin sekoittuneen helposti suunnitelmalliseen työhön. Asiakkuudet olivat aiemmin jatkuneet helpommin selvitysten jälkeen, kun työntekijät ajattelivat jatkavansa asioiden työstämistä suunnitelmallisessa työssä.

Asiakkaille tulee kerrottua enemmän siitä selvityksestä ja mitä se tulee tarkottamaan heidän kohdallaan. Aikaisemmin sitä ei tullut niin selkeästi kerrottua. Johtui ehkä siitä, että se ei ollut itsellekkään oikein hahmottunut niin selkeästi kun nyt. (H2)

Tää työprosessi on selkeempi ja me pystytään niitä määääaikoja noudattamaan. Vanhassa systeemissä törmäs joskus sellaseen, että selvitys oli aloitettu useita kuukausia aikaisemmin, tai jopa vuosi aikaisemmin, mutta selvitys oli jäänyt kesken. Oli vaan joku yks tapaaminen ja sen jälkeen ei ollut tapahtunut mitään. Että aikaisemmin on saattanut olla se työprosessin johtaminen täysin hukassa. (H4)

Prosessi oli aiemmin saattanut jäädä aikapulan ja työtehtävien runsauden vuoksi keskeneräiseksi ja perustelut asiakkuuden jatkumisesta saattoivat olla hataria. Prosessina lastensuojelutarpeen selvitys oli myös avautunut joillekin vastaanottotiimin työntekijöille uudella tavalla ja se miellettiin viimeistään nyt selkeäksi interventioksi perheen tilanteeseen.

Se asiakkuuden jatkumisen tarkastelu ja se pohtiminen jatkuuko se, niin se on varmasti napakoitunut. Mutta nyt se on sellanen selkee prosessi ja kun sä viet sen eteenpäin, niin totta kai sun pitää perustella se selkeesti. Se on jotenkin nyt napakka eri tavalla. (T1)

Sitä joutuu miettimään myös ite tarkemmin sitä tarvetta ja yhdessä asiakkaan kanssa että minkä takia tämä johtaa asiakkuuteen. Jollain tapaa mun mielestä se vaan jotenkin otettiin asiakkaaksi silloin aikaisemmin. (T3)

Nyt on ehkä huomannu selkeesti senkin, että tää lastensuojelutarpeen selvitys on jo itsessään niin kuin monelle perheelle se interventio. Että on tilanne kriisiytynyt ja tarvitaan ulkopuolista apua ja se tilanne on saattanut selvitä jo sen selvityksen aikana, eikä välttämättä enää tarvita sitä asiakkuutta. Koska ollaan nopeasti pystytty reagoimaan ja sopimaan tapaamiset tiiviisti, eikä ole mennyt niitä kuukausien välejä tapaamisissa. Että en mä ainakaan aikaisemmin ajatellut tämmöistä selvitystä interventiona itsessään. Mulle on ainakin tän prosessin myötä selkiytynyt sekin. (H2)

Vastaanottotiimissä ajateltiin olevan nyt paljon osaamista lastensuojelutarpeen selvitysten tekemiseen. Kun selvitysten tekemisestä oli tullut vastaanottotiimin työntekijöiden varsinaisia työtehtäviä, koettiin molemminpuolisen vastuunoton parityönä tehtävissä selvityksissä lisääntynyt.

Kun ennen oli yhtä aikaa nämä selvitykset ja avohuollon työ, niin siitä ei oikein hahmottanut että tämä on oma selkeä vaihe tämä selvitystyö. Ja silloin ne jatku melkein kaikki ne asiakkuudet aina. (T3)

Suurin ero entiseen näkyy ehkä siinä, että vastaanottotiimissä on osaamista selvitysten tekemiseen enemmän. Kun me tehdään kaikki tätä samaa työtä ja se osaaminen on hyvällä tasolla, niin silloin se työpariuskin on aidompaa. Ei tule enää sellasta hankaluutta, että työparilla ei ole ymmärrystä sen prosessin kulusta tai lapsen kanssa työskentelystä tai miten tää arvio tehdään. (T4)

Työntekijät kokivat asiakkuuden jatkumisen perustelut nyt tarkkaan harkituiksi ja kirjallisten yhteenvedojen laadultaan paremmiksi kuin aikaisemmin. Syynä tähän koettiin nykyinen työtehtävien rajaaminen ja selvityksen jälkeen työn siirtyminen toisille työntekijöille. Työntekijät halusivat perustella päätöksensä huolellisesti ja selkeästi sekä kirjata yhteenvedon huolellisesti jotta uusi työntekijä pääsee mahdollisimman vaivattomasti jatkamaan työtä selvityksen jälkeen.

Vastaanottotiimin työntekijät kokivat vastaanottotiimin tuoneen läpinäkyvyyttä selvitystyöhön. Aiemmin selvityksen tehnyt sosiaalityöntekijä jatkoi asiakkuuden jääneen perheen sosiaalityöntekijänä, jolloin tehty selvitys jäi hänen lisäkseen vain lähinnä työparin tietoon. Uudessa asiakasprosessissa tehty selvitys tulee tiimiesittelyn kautta koko aluetiimin tietoon ja sitä kautta myös tavallaan useamman työntekijän arvioitavaksi, vaikka varsinaista arviota selvityksestä ei tiimiesittelyssä tehdä.

Ja niinhän mekin tässä koko ajan opitaan uutta ja yritetään. Vuoden päästä ollaan taas parempia. (T3)

Osaamisen selvitysten tekemisessä koettiin lisääntyneen, mikä lienee luonnollinen seuraus työtehtävien rajaamisesta ja päivittäisten työtehtävien käsittäessä nimenomaan selvitysten tekemisen.

6.4 Asiakkaiden kokemuksia asiakkuuden alkuvaiheesta

Pääluokka asiakkaiden kokemukset jakautui kolmeen yläluokkaan: kuulluksi tuleminen, selvitysprosessi sekä asiakkuuden jatkuminen. Yläluokka kuulluksi tuleminen jakautui kolmeen alaluokkaan: lapsen kuuleminen, äidin kuuleminen ja ymmärretyksi tuleminen. Yläluokka selvitysprosessi jakautui kolmeen alaluokkaan: selvityksen kattavuus, tiedon saanti ja perheen tilanne.

Kyselyyn vastanneet asiakkaat kokivat lastensuojelutarpeenselvityksen kattavaksi ja jo itsessään perheen tilannetta helpottavaksi työskentelyksi. Asiakkaat kokivat tulleen kuulluksi ja ymmärretyksi selvitysprosessissa. Yksi vastanneista tosin koki, että jossain selvityksen vaiheessa hän ei tullut kuulluksi, mutta tilanne oli selvinnyt myöhemmin ja hän oli tyytyväinen selvityksen lopputulokseen. Yksi vastanneista olisi halunnut saada enemmän tietoa siitä, mitä kaikkea selvitys pitää sisällään. Muut vastaajat kokivat saaneensa riittävästi tietoa lastensuojelutarpeen selvityksestä.

Selvitys oli riittävä ja kattava (A1)

Selvityksen jälkeen asiat ovat luistaneet jo hiukan paremmin. Veikkaan että siitä oli apua. Minua kuunneltiin ja ymmärrettiin ja luulen että äitiä myös. (A4)

Tuntuu, että perheemme tilanne otetaan vakavasti ja myös minua, äitiä kuunnellaan ja tuetaan. (A3)

Enemmän olisi voinut selvittää sitä, mitä kaikkea selvitys sisältää. (H2)

Asiakkuuden jatkumisesta yhteinen käsitys työntekijöiden kanssa oli kaikilla kyselyyn vastanneista vanhemmista. Yhdelle heistä yhteinen näkemys oli syntynyt vasta selvityksen loppuvaiheessa. Nuorista saman näkemyksen työntekijöiden

kanssa jakoi yksi, yksi ei kokenut asiakkuuden jatkumista selvityksen jälkeen enää niin tarpeellisena ja yksi ei tiennyt miten asiakkuus jatkuu eteenpäin, sillä lastensuojelun tapaamisiin oli tullut tauko.

Tarpeen jatkumisesta olimme yhtä mieltä myöhemmässä vaiheessa. (A1)

Kyllä yhteinen käsitys on. (A3)

Se jatkuu, mutta en koe sitä enää niin tarpeellisena. (A4)

En tiedä miten tää jatkuu tästä eteenpäin kun nyt on ollut pieni tauko lastensuojelun kanssa. (A5)

Neljä vastaajista kertoi olleensa yhteisessä tapaamisessa vastaanottotiimin työntekijän ja perheen uuden työntekijän kanssa. Yhteistä tapaamista kommentoitiin lyhyesti, kertoen sen olleen hyvä asia, tai ettei tapaamisessa ollut ongelmia. Kahden kohdalla yhteistä tapaamista ei vielä ollut pidetty siihen mennessä kun he osallistuivat vastaamiseen.

Työntekijän vaihtumista selvityksen jälkeen ei koettu niin pahana tai siihen ei osattu vielä ottaa kantaa siksi, että työntekijä ei ollut vielä vaihtunut, tai uusi työntekijä oli tavattu vasta yhteisessä tapaamisessa vastaanottotiimin työntekijän kanssa, eikä työskentely aluetiimissä ollut vielä alkanut. Työntekijän vaihtuminen saatettiin kokea jopa hyvänä asiana.

Vaihtuminen saattaa olla hyvä asia, koska selvitykseen liittyi asioita, joista olin eri mieltä. Toisaalta tilanteen selkiinnyttyä olisi voinut jatkaa selvityksen tehneiden työntekijöiden kanssa myös. (A2)

Ei haittaa paljoa, vaikka kiva olisi ollut samojen kanssa jatkaakin. (A4)

En osaa vielä sanoa. (A3)

Lisäksi asiakkaat ilmaisivat tyytyväisyytään lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheeseen ja kommentoivat työntekijöitä.

Olen ollut erittäin tyytyväinen. (A3)

Ihan hyvä juttu. (A4)

Työntekijä on kiva! (A6)

Yksi nuorista toivoi, että ei olisi lastensuojelun asiakas.

Mielummin en olis lastensuojelun asiakas koska ei mua tartte suojella. (A5)

Yksi asiakas kommentoi olevansa epätietoinen sen suhteen miten asiakkuus jatkuu, mutta koki hyväksi sen, että ainakin tietää sen, kehen ottaa yhteyttä jos tarvetta ilmenee.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

7.1 Johtopäätökset

Yhteenvedona voi todeta, että työyhteisön kehittämishanke on päässyt sille asetettuihin tavoitteisiin. Toimipisteen päivystystyö on selkiytynyt ja selvitystyö on tehostunut. Lastensuojeluilmoituksiin reagoidaan seitsemässä arkipäivässä, selvitykset tehdään tiiviissä aikataulussa kolmen kuukauden sisällä.

Vastaanottotiimi jäsentää asiakasprosessia ja selvitysprosessia niin työntekijöille kuin asiakkaillekin. Selvityksen aikana tarjottu sosiaalinen tuki kohentaa perheiden tilannetta. Selvityksen aikana asiakkaat ovat dialogisessa kohtaa-misosallisuudessa, joka mahdollistaa kuulluksi tulemisen. Kohdatuksi ja kuul-luksi tulemisella näyttäisi olevan asiakkaalle suurempi merkitys, kuin työnteki-jöiden vaihtumisella.

Näyttäisi siltä, että toimipisteessä käynnistetty vastaanottotiimi on mahdollista-nut nopeamman puutumisen lastensuojeluilmoituksiin ja perheiden kriisiytynei-siin tilanteisiin. Kuten Kananoja ym. (2010) toteavat, perheen kriisit ja muut elämäntilanteeseen liittyvät vaikeudet voivat kehittyä nopeasti, jolloin lastensuo-jelun tulee reagoida välittömästi (Kananoja, Lähtinen & Marjamäki 2010, 162).

Vantaan vastaanottoryhmän kokeilussa oli samansuuntaisia tuloksia mitä Hert-toniemi-ltäkeskuksen vastaanottotiimin kokeilussa nousi esille. Vantaan vas-taanottoryhmä ei toiminut samalla tavalla kuin Herttoniemi-ltäkeskuksen vas-taanottotiimi. Vantaan vastaanottotyhmän kokeilussa lastensuojelutarpeen sel-vitysten tekeminen oli edelleen alueen työntekijöiden tehtävänä. Päivystystyön poisjääminen ja se, ettei alueen työntekijöiden tarvinnut käydä läpi tulleita las-tensuojeluilmoituksia ja päättää selvitysten aloittamisesta koettiin rauhoittaneen alueen sosiaalityötä. Omaa työtä ei koettu niin hajanaiseksi ja suunniteltuihin asiakasasioihin oli voinut keskittyä paremmin. Vastaanottoryhmän toiminnan koettiin parantaneen työntekijöiden työssä jaksamista ja työntekijät toivoivat

vastaanottoryhmän toiminnan jatkuvan kokeilun jälkeen. (Paasivirta 2008, 46, 54.)

Yksi uudistuneen lastensuojelulain tavoite on ollut tehdä lastensuojelun asiakasprosessi selkeämmäksi ja näkyvämmäksi siten, että työskentelyn eri vaiheet erottuvat toisistaan. Vastaanottotiimissä lastensuojelutarpeen selvityksestä on tullut selkeästi oma prosessinsa, joka ei työntekijöiden kokemuksen mukaan aikaisemmin sitä välttämättä ollut. Työntekijät toivat esille sitä, että vastaanottotiimin myötä asiakasprosessit ovat selkiytyneet myös työntekijöille itselleenkin. Kuten Kananoja ym. toteavat, lastensuojelutarpeen selvitys ei ole tekninen toimenpide, vaan sen tarkoitus on tehdä lastensuojelun alkuvaiheesta systemaattinen, kaikille osapuolille läpinäkyvä vaihe lastensuojelun asiakkuudessa. (Kananoja ym. 2010, 166–167, 173.)

Kaiken kaikkiaan lastensuojelutarpeen selvitykset pystytään tekemään tiiviimmällä aikataululla kuin aikaisemmin ja selvitykset tehdään pääsääntöisesti kolmen kuukauden kuluessa ilmoituksen vireilletulosta. Selvityksessä korostuu aiempaa voimakkaammin interventio perheen tilanteeseen. Perheet voivat selviytyä lastensuojelutarpeen selvityksen aikana työntekijöiden tarjoaman sosiaalisen tuen turvin hankalasta elämäntilanteestaan. Selvityksen aikainen sosiaalinen tuki voi olla esimerkiksi keskusteluapua perheen tilanteesta, tiedollista vanhempien ohjaamista lapsen kehitykseen ja kasvatukseen liittyvissä asioissa, tai toiminnallista, muiden palveluiden piiriin ohjaamista. (vrt. Kumpusalo 1991)

Muiden palveluiden piiriin ohjaaminen voi olla perhettä voimaannuttavaa tukea, sillä se avaa perheelle uusia mahdollisuuksia. Perhettä tukeva kontrolli voi puolestaan olla yhdessä perheen kanssa huolten jäsentämistä ja rajojen asettamista epätoivottavalle käyttäytymiselle. (vrt. Eriksson & Arnnkill 2005.) Nopea puuttuminen ja tiivis työskentely perheen kanssa, sekä perheen ohjaaminen tarvitsemiensa palveluiden piiriin saattavat olla jo riittävä tuki perheelle, eikä tarvetta pidempiaikaiseen lastensuojelun asiakkuuteen selvityksen jälkeen enää välttämättä ole.

Vastaanottotiimitoiminta on vähentänyt aluetiimien työntekijöiden tunnetta työn pakkotahtisuudesta ja se on mahdollistanut työntekijöiden keskittymisen suunnitelmalliseen työhön. Vaikka aluetiimien työntekijät eivät kokeneet työn määrän vähentyneen, kokivat he tunnekuormituksen työssä vähentyneen. Aluetiimien työntekijät kokivat tiimikokousten tunnelman muuttuneen positiivisemmaksi lastensuojeluilmoitusten läpikäymisen ja asiakasjakojen jäätyä pois tiimipalaverista. Vastaanottotiimi on vapauttanut aluetiimeissä aikaa myös kehittämistyölle. Näillä asioilla voisi ajatella olevan merkitystä työssä jaksamisen ja työhyvinvoinnin kannalta.

Forsmanin (2010) tutkimuksessa työn kehittämistä pidettiin hyvin tarpeellisena lastensuojelun työyhteisössä. Mahdollisuus työn kehittämiseen nähtiin yhdeksi työn jaksamisen elementiksi. Kehittämisen kautta työntekijät saavat lisäpotkua työhön ja pystyvät kehittämään itselleen parempia ja toimivampia työtapoja ja sitä kautta synnyttämään jaksamista ja työssä jatkamista. (Forsman 2010, 130.)

Aluetiimien huoleen riittävästä resursseista vastaanottotiimissä ja vastaanottotiimin työntekijöiden jaksamisesta tuli palautetta opinnäytetyön tuloksien kertomisen yhteydessä. Vastaanottotiimin työntekijöiden kommentteina oli, että toistaiseksi ei ole ollut ongelmia resurssien ja jaksamisen suhteen.

Temisevän (2010) Herttoniemi-Itäkeskuksen vastaanottotiimin sosiaaliohjaajien työtä kuvaavassa ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä tuli esille, että sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät kokivat vastaanottotiimin hyvin toimivana työyhteisönä, jossa työntekijät viihtyivät ja olivat motivoituneita ja sitoutuneita työhönsä. Vastaanottotiimissä koettiin olevan hyvä työilmapiiri ja työntekijät viihtyivät työssään. Työyhteisössä pystyi refleктоimaan asiakasprosesseja ja työyhteisön jäseniltä ja esimieheltä sai tukea. Lastensuojelutarpeen selvitykset tehdään parityönä ja työntekijät korostivat työparityön merkitystä hyvänä työmuotona. Työparin kanssa pystyi refleктоimaan asiakasprosesseja ja työparilta sai tukea vaikeissa asiakastilanteissa. (Temisevä 2010, 91.)

Myös Forsmanin (2010) tutkimuksessa työparikäytännöt koettiin edistävän työssä jaksamista ja työntekijät olivat sitä mieltä, että työparityö auttaa parempaan

työsuoritukseen, kun työntekijät sparraavat toisiaan. Hyvä työyhteisö koettiin merkittävänä työntekijöiden jaksamisen voimavarana: hyvään työyhteisöön voi mennä omana itsenään ja työtöveiltä saa neuvoja ja tukea vaikeisiin asiakastilanteisiin. Työn mielekkyyden kokemisessa iso rooli oli myös resursseilla ja työn organisoinnilla, esimiehen toiminnalla sekä työn kehittämisellä. Lähiesimiehiltä odotettiin läsnäoloa, tukea työlle ja omille pyrkimyksille. (Forsman 2010, 125—129)

Temisevän (2010) opinnäytetyössä kävi ilmi, että sekä sosiaaliohjaajat että sosiaalityöntekijät näkivät vastaanottotiimin työntekijät osaavina, sitoutuneina ja motivoituneina työntekijöinä. Temisevä toteaaakin näyttävän siltä, että vastaanottotiimin työntekijöillä on korkea työn imu. Temisevän mukaan Hakanen (2009, 33) määrittelee työn imun myönteiseksi tunne- ja motivaatiokäyttäytymisen tilaksi, jota luonnehtivat tarmokkuus, omistautuminen ja uppoutuminen. Työn imussa ei ole kysymyksessä flown kaltainen hetkellinen huippukokemus vaan pysyvämpi ja kaikkialle levittyvä tila, joka ei kohdistu mihinkään yhteen tiettyyn asiaan, tapahtumaan, yksilöön tai käyttäytymiseen. (Temisevä 2010, 91.)

Eniten työyhteisössä mietittiin asiakkuuden siirtämisiä vastaanottotiimistä aluetiimeihin. Näyttäisi siltä, että selkeä rakenne siirtämisissä tiimiesittelyn kautta hyödyttäisi koko työyhteisöä. Tiimissä tapahtuva asiakassiirto antaa aluetiimien työntekijöille mahdollisuuden kuulla selvitysprosessin etenemisestä ja perusteluista asiakkuuden jatkumiselle. Selvitysprosessin avaaminen tuo läpinäkyvyyttä vastaanottotiimin työskentelyyn ja kasvattaa aluetiimien työntekijöiden luottamusta ja ymmärrystä tehtyihin selvityksiin. Suurin osa aluetiimien työntekijöistä toivoi asiakassiirtojen tapahtuvan tiimiesittelyn kautta ja toiveena sen lisäksi oli yhteisen tapaamisen järjestäminen työntekijöiden ja asiakkaan kanssa. Muukkonen (2009, 135) näkee yhteisen tapaamisen asiakkaan kanssa mahdollistavan asiakkaan kohtaamisosallisuuden toteutumisen.

Asiakkaita työntekijöiden vaihtuminen asiakasprosessissa ei näyttäisi haittaavan siinä määrin, mitä työntekijät olivat ensin ajatelleet. Vaikka työntekijä oli vaihtunut lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen, asiakkaat eivät vastauksissaan juurikaan kommentoineet asiaa. Kertoessani työyhteisössä opinnäytetyöni

tuloksista, pari työntekijää kertoi yllättyneensä asiakkaiden positiivisesta suhtautumisesta asiakkuuden siirtymiseen aluetiimiin ja työntekijöiden vaihtumiseen. Mielestäni tämä saattaa kertoa siitä, että varsinaisella työntekijän vaihtumisella ei kenties olekaan niin suurta merkitystä. Suurempi merkitys näyttäisi olevan sillä, miten asiakas tulee kohdatuksi asiakasprosessissa, kokeeko asiakas tulensa kuulluksi. Orasen (2008, 16) mukaan lapsille ja nuorille osallistuminen omien asioiden hoitoon voi antaa kokemuksen kuulluksi tulemisesta. Myös Muukkonen (2009, 140) näkee, että lapsen ja vanhempien osallisuuden merkitys on muun muassa kuulluksi tulemisessa.

Vastaanottotiimin työskentely on selkeästi vähentänyt asiakkuuksien jatkumista selvitysprosessin jälkeen. Tilaston mukaan Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä kolmas osa tehdyistä lastensuojelutarpeen selvityksistä johtaa asiakkuuden jatkumiseen. Vastaanottotiimillä on mahdollisuus intensiiviseen selvitysprosessiin jonka aikana tarjottu sosiaalinen tuki saattaa olla itsessään riittävää perheiden akuuteissa kriisitilanteissa. Loppujen lopuksi kolmen kuukauden aika selvityksen tekemiseen todettiin vastaanottotiimissä pitkäksi ajaksi silloin, kun selvityksen tekemiseen voi keskittyä ja perheitä on mahdollisuus tavata tiiviissä aikataulussa. Jatkossa olisikin mielenkiintoista tietää, miten ne perheet, joiden asiakkuus lastensuojelussa päättyy selvityksen jälkeen, kokevat selvitysprosessin ja saamansa tuen selvityksen aikana. Tätä ehdotankin jatkotutkimuksen aiheeksi. Oma asiakaskyselyni sijoittui ajankohtaan jossa asiakkaat olivat vasta äskettäin siirtyneet vastaanottotiimistä aluetiimiin. Olisi hyvä tietää, mitä asiakkaat ajattelevat asiakkuuden siirtymisestä ja asiakasprosessista myöhemmin, jo jonkin aikaa aluetiimin työskentelyssä oltuaan.

Toimipisteessämme on kehitetty paljon asiakkuuden alkuvaihetta. Jatkossa olisi hyvä keskittyä kehittämään aluetiimien suunnitelmallista lastensuojelutyötä. Olisi tärkeää saada koko asiakasprosessi laadukkaaksi ja asiakkaan kohtamisosallisuutta mahdollistavaksi työskentelyksi. Pelkkä lastensuojelun kehittämistyö ei kuitenkaan riitä, vaan peruspalveluissa tulisi myös oivaltaa mitä tarkoittaa uuden lastensuojelulain velvoite toteuttaa ehkäisevää lastensuojelua peruspalveluissa.

Lastensuojelulle esitetään yhä vain kasvavia vaatimuksia ja peruspalveluissa olevaa vajausta tarjotaan lastensuojelun paikattavaksi. Vaikka lastensuojelussa kehitetään erilaisia työmuotoja ja palveluja, niin se ei voi kuitenkaan olla paikkaamassa peruspalveluiden puutteita. Jatkossa tulisikin painostaa enemmän peruspalveluiden kehittämiseen ja sitä kautta oikea-aikaisen tuen tarjoamiseen lapsiperheille. Koulut ja päiväkodit siirtävät vastuuta lasten ja nuorten pahoinvoinnista lastensuojeluun, vaikka heidän tulisi omissa yksiköissään tehostaa valmiuksia kohdata ja puuttua lasten ja nuorten pahoinvointiin. Peruspalveluissa usein koetaan, että lastensuojeluilmoituksen tekeminen on ainut tapa saada lapselle ja nuorelle apua. Kouluista muun muassa tehdään usein lastensuojeluilmoituksia esimerkiksi oppilaiden poissaoloista tai häiriökäyttäytymisestä ilman, että koulukuraattori tai koulupsykologi on tavannut lainkaan kyseistä lasta tai nuorta. Lastensuojelu ei voi myöskään olla paikkaamassa lasten ja nuorten psykiatrian palveluiden puutetta, vaan näihin palveluihin tulisi lisätä tulevaisuudessa enemmän resursseja.

Osa päiväkodeista ja kouluista tulevista ilmoituksista selittyvät sillä, että peruspalveluissa työntekijät haluavat olla mieluummin tukijan kuin kontrolloijan roolissa. Kuten Eriksson ja Arnkil (2005) toteavat, työntekijät peruspalveluissa haluavat nähdä itsensä ja tulla nähdyksi tukijan roolissa. Työntekijä haluaa auttaa ja olla myönteisessä suhteessa asiakkaaseen ja asiakkaan käyttäytymistä kontrolloivat teot koetaan usein kielteisinä ja asiakassuhdetta uhkaavina. Kontrollitehtävät siirrettäisiin mieluummin muille, jotta itse voitaisiin pysyä tukijan roolissa. Eriksson ja Arnkil näkevät tuen ja kontrollin erottelun pulmallisena. Erottelemalla tuotetaan hyvät työntekijät–pahat työntekijät –asetelma, mikä ei ole kenenkään kannalta rakentavaa. (Eriksson & Arnkil 2005, 32.)

7.2 Opinnäytetyön luotettavuuden pohdintaa

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan usein edelleen validiteetin ja reliabiliteetin käsitteillä. Laadullisen tutkimuksen arviointiin on suositeltu muita käsitteitä kuin validiteetti ja reliabiliteetti, jotka perustuvat relistiseen ajattelutapaan, jonka lähtökohtana on, että tosiasiat vallitsevat maailmassa riippumatta kielestä tai

ihmisten välisistä merkitysneuvotteluista. Validiteetin käsite perustuu totuuden korrespondenssiteoriaan. Totta on sellainen väite tai kuvaus, joka vastaa tosiasioiden tilaa, eli on vastaavuussuhteessa tosiasioihin. Reliabiliteetin, eli toistettavuuden avulla arvioidaan tulosten pysyvyyttä ja alttiutta satunnaisvaihteluille. (Heikkinen, Rovio, Syrjälä 2007, 147.)

Laadulliseen tutkimukseen sisältyy varsin erilaisia tutkimusperinteitä ja laadullisen tutkimuksen piiristä löytyy myös erilaisia käsityksiä tutkimuksen luotettavuuteen liittyvissä kysymyksissä. Luotettavuustarkastelut voivat olla erilaisia, painottaen eri asioita. Luotettavuuden arvioinnista ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita. Tutkimusta arvioidaan kuitenkin kokonaisuutena, jolloin sen sisäinen johdonmukaisuus (koherenssi) painottuu. (Tuomi & Sarajärvi 2004, 131.)

Laadullisessa tutkimuksessa arviointi pelkistyy kysymykseksi tutkimusprosessin luotettavuudesta. Luotettavuutta voidaan arvioida aineiston keräämisen, aineiston analyysin ja tutkimuksen raportoinnin kautta. Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on tutkijan avoin subjektiviteetti ja sen myöntäminen, että tutkija on tutkimuksensa keskeinen tutkimusväline. Pääasiallisin luotettavuuden kriteeri on tutkija itse ja luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. (Eskola & Suoranta 2003, 210.)

Myös laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää käsitteitä validiteetti ja reliabiliteetti kun arvioidaan tutkimuksen tieteellistä luotettavuutta ja pätevyyttä. Tutkimus on validi, eli pätevä silloin kun tutkimusmenetelmillä on pystytty selvittämään juuri sitä, mikä on ollut tarkoituksena selvittää. Puutteellinen validiteetti merkitsee sitä, että empiiriset havainnot ja koko tutkimus itsessään kohdistuu sivuun siitä, mikä oli tarkoituksena. (Anttila 2005, 511–513.)

Anttilan (2005) mukaan laadullisen tutkimuksen reliabiliteetilla tarkoitetaan aineiston käsittelyn ja analyysin luotettavuutta. Reliabiliteetin kannalta on tärkeää, että tutkimusraportin kirjoittamisessa huomioidaan analyysin arvioitavuus ja uskottavuus. Arvioitavuudella tarkoitetaan sitä, että lukijan tulee voida seurata tutkijan päättelyä ja kritisoida sitä. Uskottavuudella viitataan siihen, että tutkimus-

raportin pohjalta on uskottavaa, että kuvatulla tavalla on päädytty esitettyihin tulkintoihin. (Anttila 2005, 517–518.)

Opinnäytetyössäni olen pyrkinyt kuvaamaan mahdollisimman tarkasti opinnäytetyön prosessia ja sitä, mitä aineistokeräyksessä ja sen jälkeen on tapahtunut. Tarkan kuvauksen myötä lukija pystyy seuraamaan opinnäytetyön loogista etenemistä. (vrt. Eskola & Suoranta 2003, 212–213, 227.) Opinnäytetyössäni olen kuvannut tutkimuksen kohteen ja tutkimuksen tarkoituksen sekä oman roolini opinnäytetyöntekijänä ja työyhteisön jäsenenä. Olen kuvannut aineistonkeruuta, tiedonantajien valintaa ja osallistujien määrää. Opinnäytetyössä olen avannut aineiston analyysia ja työyhteisön jäsenet ovat saaneet kommentoida tutkimustuloksia ennen opinnäytetyön julkaisemista. Olen pyrkinyt raportoimaan opinnäytetyötäni siten, että lukija voi arvioida opinnäytetyön luotettavuutta koko opinnäytetyöprosessin osalta, kaikissa sen vaiheissa. (vrt. Tuomi & Sarajarvi 2004, 135–136.)

Tutkimusmenetelmäksi ja tutkimukselliseksi lähestymistavaksi valitsin käytäntötutkimuksen ja toimintatutkimuksen. Valinta käytäntötutkimuksesta oli luonteva tähän opinnäytetyöhön, joka kohdistui sosiaalityön käytäntöihin. Tässä opinnäytetyössä käytäntötutkimusta sovellettiin lastensuojelun avohuollon työkäytäntöjen ja asiakasprosessien kehittämiseen. Opinnäytetyössä on hyödynnetty lastensuojelun avohuollossa asiakastyötä tekevien työntekijöiden tietoa. Tiedontuottajina opinnäytetyössä toimineet työyhteisön työntekijät ovat oman työnsä suhteen parhaita asiantuntijoita ja opinnäytetyössä tuotettu tieto koskettaa tiedontuottajia henkilökohtaisesti. Opinnäytetyön kautta tuotettu tieto palautuu työyhteisöön. Työntekijöille on esitetty tutkimustulokset ja he ovat voineet myös kommentoida tutkimustuloksia ennen opinnäytetyön julkaisemista. Tiedontuottajina ovat toimineet myös asiakkaat, joka on mahdollistanut marginaalissa olevien ihmisten äänen esiin tuomisen. (Satka, Karvinen-Niinikoski & Nylund 2005, 11–12.)

Työskentelen itse opinnäytetyön kohteena olevassa työyhteisössä, joten työntekijät ovat minulle tuttuja. Se, että olen työyhteisön jäsen, on auttanut minua ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Toisaalta asian tuttuuden vuoksi olen saatta-

nut jättää huomioimatta seikkoja joihin ulkopuolinen opinnäytetyön tekijä olisi kiinnittänyt enemmän huomiota.

Toimintatutkimus muodostaa toisen tutkimusotteen opinnäytetyössäni. Toimintatutkimus sopii ajallisesti rajattuun tutkimus- ja kehittämisprojektiin, jossa suunnitellaan ja kokeillaan uusia toimintatapoja ja tuotetaan tietoa käytännön kehittämiseksi. (ks. Heikkinen 2007, 16–17.)

Toimintatutkimuksessa validiteetin ja reliabiliteetin tarkastelu on varsin ongelmallista. Toimintatutkimuksessa validiteetin tekee hankalaksi se, että tulkinnat rakentavat sosiaalista todellisuutta. Siksi on hankala tavoittaa ”todellisuutta”, johon väitettä verrataan. Reliabiliteetin, eli toistettavuuden avulla arvioidaan tulosten pysyvyyttä ja alttiutta satunnaisvaihteluille. Toimintatutkimuksessa reliabiliteetti on mahdotonta, koska toimintatutkimuksella pyritään muutokseen, jolloin saman tuloksen saavuttaminen uusintamittauksilla on sen pyrkimysten vastainen. Toimintatutkimuksen luotettavuuden tarkastelua Heikkinen ym. (2007) suosittelevatkin tekemään viiden periaatteen kautta. Nämä ovat historiallinen jatkuvuus, reflektiivisyys, dialektisuus, toimivuus ja havahduttavuus. (Heikkinen, Rovio, Syrjälä 2007, 147–149.)

Historiallinen jatkuvuus tarkoittaa sitä, että toiminta ei ala tyhjästä eikä lopu koskaan (Heikkinen ym. 2007, 149). Toimintatutkimus sijoittuu vain tiettyyn rajattuun osaan toiminnan historiassa. Omassa työssäni johdattelin lastensuojelun historiakatsauksen myötä lukijan tämän päivän lastensuojeluun ja sen kehittämishaasteisiin. Työssäni olen myös tuonut esille toimipisteen aiempia kehittämiskohteita ja johtopäätöksissä pohdin myös tulevia kehittämisen tarpeita.

Reflektiivisyys tuo tutkimukseen läpinäkyvyyttä. Tutkija kuvaa aineistoaan, menetelmiään ja tutkimuksen etenemistä, joten lukija voi arvioida tutkijan ajatusten syntyä ja niiden näytön pitävyyttä. Reflektiivisyys on toimintatutkimuksen syklin peruskäsitteitä. Uuden kehittäminen perustuu aikaisemman toiminnan reflektimiseen, joten reflektio käynnistää uuden tutkimussyklin. Joskus tutkimushankkeen pohjalta syntyy uusi tutkimuskysymys. (Heikkinen ym. 2007, 154.)

Dialektisuudesta puhutaan silloin, kun tutkimusraportti sisältää useita näkökulmia, jolloin raportissa on tilaa erilaisille äänille ja raportti tuo ihmisten äänet esiin mahdollisimman autenttisinä (Heikkinen ym. 2007, 154). Opinnäytetyössäni olen tuonut esiin työyhteisön jäsenten erilaisia ääniä, jossa sosiaalinen todellisuus hahmottuu moniäänisenä puheena. Haastattelujen ja keskustelujen suorat lainaukset tuovat autenttisuutta työyhteisön jäsenten kokemuksiin. Toimivuutta tarkasteltaessa tutkimusta arvioidaan sen käytännön vaikutusten kannalta, kuten hyödyn tai osallistujien voimaantumisen kannalta (Heikkinen ym. 2007, 156).

Asiakaskyselyyn vastasi kuusi asiakasta, joten he edustavat pientä joukkoa selvitysprosessin jälkeen aluetiimin siirtyneistä asiakkaista. Mikäli vastaajien määrä olisi ollut suurempi, olisi vastauksista saattanut löytynyt myös toisenlaisia kokemuksia asiakkuuden alkuvaiheesta lastensuojelussa. Asiakaskyselyn ajankohta (elokuu 2010) ei ollut paras mahdollinen asiakaskyselylle. Tuossa vaiheessa asiakkaita oli siirtynyt muutenkin vähän aluetiimeihin, eikä siirtyneissä asiakasprosesseissa ollut vielä siirron jälkeen ennätetty välttämättä aloittaa suunnitelmallista aluetiimin työskentelyä. Oman opinnäytetyöni aikatauluun myöhempi ajankohta asiakaskyselyyn ei kuitenkaan ollut mahdollista.

Herttoniemi- Itäkeskuksen toimipisteessä on tarkoitus toteuttaa digiumpohjainen asiakaskysely netissä vuoden 2011 aikana. Toimipisteen asiakkaiden odotustilaan sijoitetaan asiakaspääte, jossa asiakkaat voivat lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen kertoa kokemuksistaan. Toivon mukaan nettikysely tuo enemmän vastauksia ja sitä kautta asiakkaiden ääntä paremmin kuuluville.

7.2 Opinnäytetyön eettisyyden pohdintaa

Ihmisoikeudet muodostavat ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisen perustan. Tutkittavien suojaan kuuluu tutkimukseen osallistuvien vapaaehtoinen suostumus. Tutkimukseen osallistujan on myös tiedettävä mistä tutkimuksessa on kyse. Lisäksi tutkimukseen osallistujien nimettömyys taataan, elleivät he ole antaneet lupaa identiteettinsä paljastamiseen. Tutkimustekstejä ei saa kirjoittaa niin,

että yksittäiset tutkittavat olisivat niistä tunnistettavissa. (Kuula 2006, 64, 86; Tuomi & Sarajärvi 2004, 128–129.)

Työyhteisössä kerroin tulevasta opinnäytetyöstäni marraskuussa 2009. Tuolloin tein myös työyhteisössä alustavaa kartoitusta opinnäytetyötäni varten. Kartoitukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja se tehtiin nimettömänä. Vastaanottotiimi käynnistyi helmikuussa 2010, jonka jälkeen lähetin kaikille työntekijöille kirjallista infoa opinnäytetyöstäni sähköpostitse ja kerroin siihen osallistumisen olevan vapaaehtoista. Tutkimusluvan saatuani keräsin työntekijöiltä kirjalliset suostumukset siitä, että voin käyttää työyhteisössä tekemiäni havaintoja ja keräämääni aineistoa opinnäytetyötäni varten.

Työntekijöiden välisiä keskusteluja nauhoittaessani kerroin joka kerta erikseen työntekijöille nauhoittavani keskustelut sanelukoneelle, mikäli heillä ei ole mitään sitä vastaa. Työntekijät eivät kertaakaan kieltäneet keskustelujen nauhoittamista. Huhtikuussa 2010 tiedotin työntekijöitä sähköpostitse työntekijöiden ryhmähaastattelusta ja pyysin halukkaita, ryhmähaastatteluun vapaaehtoisia ilmoittautumaan minulle. Lähetin haastatteluun ilmoittautuneille työntekijöille haastattelurungon etukäteen tutustuttavaksi ja haastattelutilanteessa muistutin työntekijöitä nauhoittavani haastattelut sanelukoneelle, sekä keräsin työntekijöiltä kirjalliset suostumukset haastatteluaineiston käytöstä opinnäytetyötäni varten. Kirjallinen informointi ja tutkittavien vapaaehtoinen suostumus tarvitaan, kun aineisto kerätään suoraan tutkittavilta ja se tallennetaan sellaisenaan (Kuula 2006, 119).

Postitse lähetettyyn asiakaskyselyyn laitoin mukaan saatekirjeen, jossa kerroin opinnäytetyöstäni ja sen tavoitteista. Saatekirjeessä kerroin myös kaksoisroolistani opinnäytetyön tekijänä ja työyhteisön jäsenenä. Kerroin opinnäytetyöhön osallistumisen valinnan perusteista, osallistumisen vapaaehtoisuudesta, vastausajasta ja mahdollisuudesta palauttaa vastaus nimettömänä, sekä vastaajien anonymiteetin säilymisestä koko opinnäytetyön prosessin ajan. Mukaan liitin omat yhteystietoni, josta saattoi halutessaan saada lisätietoja opinnäytetyöhöni liittyen. (vrt. Kuula 2008, 121.)

Asiakaskyselyyn tuli niukasti vastauksia, mikä on hyvin tavanomaista lastensuojelun asiakaskyselyissä. Työyhteisössä pohdimme sitä, voisiko asiakkaille soittaa ja tiedustella olivatko he jo vastanneet kyselyyn. Mikäli eivät, haluaisivatko he antaa vastauksensa puhelimesta. Tuossa tilanteessa koin kuitenkin eettistä ristiriitaa kaksoisroolini vuoksi. Mikäli olisin ollut ulkopuolinen opinnäytetyön tekijä, eettistä ristiriitaa ei tilanteessa olisi ollut. Nyt en halunnut asiakkaille tulla van sitä tunnetta, että heidän on velvollisuus vastata koska työntekijä soittaa asiasta vielä jälkikäteen. Ehkä joku olisi kenties saattanut ajatella, että vastamattomuus vaikuttaa jatkossa hänen saamaansa palveluun.

Kun tutkimusaineistoa kerätään viranomaisen toiminnan yhteydessä, vapaaehtoisuuden merkitys on erittäin tärkeää. Ihmisille ei saa tulla sellaista vaikutelmaa, että heidän on osallistuttava tutkimukseen tai muutoin sillä voi olla negatiivisia seurauksia heille itselleen. Aineistonkeruun kontekstista ei saa tulla tutkitaville osallistumiseen painostavaa tekijää. (Kuula 2006. 108.) Opinnäytetyössäni asiakkaille ei ole päässyt syntymään tunnetta osallistumisen pakosta, sillä asiakaskysely lähetettiin postitse ja se oli mahdollisuus palauttaa nimettömänä.

Opinnäytetyötä tehdessäni olen noudattanut ammattieettisiä säädöksiä ja opinnäytetyöhön tarvittava tutkimuslupa on haettu asianmukaisesti. Opinnäytetyön aineistoon ei sisälly arkaluontoista materiaalia, jonka ilmitulosta voisi olla haittaa opinnäytetyöhön osallistuneille.

LÄHTEET

- Anttila, Pirkko 2005. Ilmaisui, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta. Hamina: Akatiimi Oy.
- Bardy, Marjatta 2001. Huoli lapsuudesta ja vanhemmuudesta. Teoksessa Marjatta Bardy, Minna Salmi & Tarja Heino. Mikä lapsiamme uhkaa? Suuntaviivoja 2000-luvun lapsipoliittiseen keskusteluun. Helsinki: Stakes. Raportteja 263, 13-19.
- Bardy, Marjatta 2009. Lapsuus, aikuisuus ja yhteiskunta. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Yliopistopaino OY, 17–46.
- Department of Health 2000. Framework for the assessment of children in need and their families. Viitattu 3.10.2010.
<http://www.dh.gov.uk/PublicationsAndStatistics/Publications> -> Haku julkaisun nimellä
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2003. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Eriksson, Esa & Arnkil Tom Erik 2005. Huoli puheeksi. Opas varhaisista dialogeista. Helsinki: Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Oppaita 60.
- Freire, Paulo 2005. Sorrettujen pedagogiikka. Tampere: Vastapaino
- Forsman, Sinikka 2010. Sosiaalityöntekijän jaksaminen ja jatkaminen lastensuojelussa. Henkilökohtaisen ja muodollisen uran rajapinnoilla. Tutkimushankkeen loppuraportti. Sosiaalityöntutkimuksen laitos. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Gribenberg, Pia & Olkkonen, Paula 2006. Vuosaaren päivystystyöpari -mallin raportti. Kokemuksia toteutuneesta. Syksy 2005 – kevät 2006. Helsinki: Itäinen perhekeskus, Vuosaaren toimipiste. (julkaisematon).
- Hakanen, Jari 2009. Työn imua, tuottavuutta ja kukoistavia työpaikkoja? –kohti laadukasta työelämää. Työsuojelurahaston tilaama selvitys. Helsinki: Työterveyslaitos.

- Hotari, Kaisa-Elina, Oranen Mikko & Pösö, Tarja 2009. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Yliopistopaino OY, 117–132.
- Heikkinen, Hannu L.T. 2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Hannu L.T Heikkinen, Esa Rovio & Leena Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 16–38.
- Heikkinen, Hannu L. T., Rovio Esa & Kiilakoski Tomi 2006. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Hannu L.T. Heikkinen, Esa Rovio & Leena Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura, 78–93.
- Heikkinen, Hannu L.T., Syrjälä, Leena 2007. Tutkimuksen arviointi. Teoksessa Hannu L.T. Heikkinen, Esa Rovio & Leena Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 2., tarkennettu painos. Helsinki: Kansanvalistusseura, 144–162.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Huovinen, Terhi & Rovio, Esa 2006. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa: Hannu L.T. Heikkinen, Esa Rovio & Leena Syrjälä (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Isaacs, William 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Helsinki: Kauppa-kaari.
- Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino
- Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo (toim.) 2010. Sosiaalityön käsikirja. Toinen, uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma.

- Kiviniemi, Kari 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa: Juhani Aaltola, & Raine Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II – näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus, 68–84.
- Kumpusalo, Esko 1991. Sosiaalinen tuki, huolenpito ja terveys. Sosiaali- ja terveyshallitus. Raportteja 8/1991. Helsinki: Valtion painatuskeskus.
- Kuula, Arja 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino
- Kääriäinen, Aino 2006. Alkuvaiheen tilannearviointi lastensuojelussa –opas. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto: Digipaino.
- Laiho, Kristiina 2007. Asiakasryhmäkohtainen sosiaalityö: Lastensuojelu. Teoksessa: Aukikki Kanaoja, Martti Lähteinen, Pirjo Marjamäki, Kristiina Laiho, Pirjo Sarvimäki, Pekka Karjalainen & Marjaana Seppänen. Sosiaalityön käsikirja. Jyväskylä: Tietosanoma Oy, 132–161.
- Lastenoikeuksien yleissopimus. Viitattu 3.10.2010.
<http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1991/19910060>
- Lastensuojelulaki 417/2007. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070417>
- Liukkonen, Ritva & Lukman, Leena 2007. Sosiaalialan tehtävärakenteiden ja toimintamallien kehittäminen Helsingin sosiaalivirastossa. Tehty hanke. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Oppaita ja työkirjoja 2007:5
- Maikkula, Irma, Välimäki, Karri, Rätty, Tapio & Kahila, Maria 2010. Lastensuojelutarpeen selvitys. Helsingin kaupunki. Sosiaalivirasto. Pysyväisohje 3.1.1/8.2.2010.
- Metsälä, Johanna 2009. Vastaanottotiimin suunnitteluryhmän muistiot. (julkaisematon)
- Mikkola, Matti 2004. Lastensuojelu ja Eurooppalaiset ihmisoikeudet. Teoksessa Annamaija Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 61–76.

- Muukkonen, Tiina 2008. Lapsikeskeisyys sosiaalityötä läpäisevänä periaatteena. Teoksessa Tiina Muukkonen (toim.). Suunnitelmallinen sosiaalityö lapsen kanssa. Helsinki: Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA ja Heikki Waris- instituutin julkaisusarja nro 17, 2008, 145–161.
- Muukkonen, Tiina 2009. Lapsen kohtaamis- ja prosessiosallisuus. Teoksessa Marjatta Bardy (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos, 133–143.
- Muukkonen, Tiina & Tulensalo, Hanna 2004. Kohtaavaa lastensuojelua. Lapsikeskeisen lastensuojelun sosiaalityön tilannearvion käsikirja. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2004:1
- Möller, Sointu 2004. Sattumista suunnitelmallisuuteen. Lapsen elämäntilanteen kartoitus lastensuojelussa. Pesäpuun opas- ja käsikirja 1/2004. Jyväskylä: Pesäpuu ry
- Möller, Sointu 2005. Arviosta sanoisin. Tutkimus lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheeseen liittyvän arvioinnin mallintamisesta. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaattitutkimus. Jyväskylän yliopisto. Tutkimuksia 1/2005. Jyväskylän yliopistopaino.
- Mönkkönen, Kaarina 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitos. Kuopion yliopisto.
- Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.
- Oja, Vesa 2010. Lama iski lastensuojeluun. Artikkelit Helsingin Sanomissa 17.10.2010.
- Oranen, Mikko 2006. Tutkimista ja tunnustelua – Lastensuojelun alkuarvioinnin käytäntöjä, malleja ja kehittämissuuntia. Alkuarviointi ja avohuolto – työryhmän loppuraportti 22.3.2006: Lastensuojelun kehittämisohjelma. Viitattu 15.10.2010.
<http://www.sosiaaliportti.fi/File/a79d1456-1e50-4116-8815-96c6e88f21fd/Alkuarviointi%20Loppuraportti.pdf>
- Oranen, Mikko 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Helsinki: Ensi- ja turvakotien liiton raportti 7.

- Paasivirta, Annukka. Vastanottoryhmä-kokeilu Korso - Koivukylän lastensuojelun avopalveluissa 1.3. – 31.12.2008. Viitattu 13.10.2010. www.vantaa.fi > Sosiaali- ja terveystieteet > Lapset, nuoret ja perheet > Lastensuojelu > Lastensuojelun kehittäminen, tutkimus ja opetus > Vastanottoryhmäkokeilu Korso- Koivukylän lastensuojelussa -raportti.
- Perustuslaki 731/1999. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- Pulma, Panu 2004. Lastensuojelun kehityslinjoja. Teoksessa Annamajja Puonti, Tuula Saarnio & Anne Hujala (toim.) Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi, 11–20.
- Pyhäjoki, Jukka 2005. Dialogisuus auttamistyön verkostoissa. Teoksessa Mikko Reijonen (toim.) Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Jyväskylä: PS-kustannus
- Pösö, Tarja 2007. Lastensuojelun puuttuva tieto. Teoksessa Jaana Vuori & Ritva Nätkin (toim.) Perhetyön tieto. Tampere: Vastapaino, 65–82.
- Raunio, Kyösti 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.
- Rostila, Ilmari 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö: Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Räty, Tapani 2010. Lastensuojelulaki. Käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.
- Saarikallio-Torp, Miia, Heino, Tarja, Hiilamo, Heikki, Hytti, Helka & Rajavaara, Marketta 2010. Lapset huostassa, vanhemmat ahdingossa. Teoksessa Ulla Hämäläinen & Olli Kangas (toim.) Perhepiirissä. Helsinki: Kela, 236–264.
- Satka Mirja, Karvinen – Niinikoski, Synnöve & Nylund, Marianne 2005. Mitä sosiaalityön käytäntötutkimus on? Teoksessa Mirja Satka, Synnöve Karvinen - Niinikoski, Marianne Nylund & Susanna Hoikkala. Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia Kustannus, 9–19.
- Saurama, Erja 2002a. Lastensuojelupolitiikka 1950-luvulla. Teoksessa J. P. Roos (toim.) Huostaanottokirja. Helsinki, 90–102. Viitattu 19.10.2010. <http://www.valt.helsinki.fi/staff/jproos/huostaanottokirja.pdf>
- Saurama, Erja 2002b. Vastoin vanhempien tahtoa. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

- Saurama, Erja & Julkunen Ilse 2009. Lähestymistapana käytäntötutkimus.
Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.)
Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS- kustannus, 293–314.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik 2009. Dialoginen verkostotyö Helsinki:
Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.
- Socca 2010. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu
1.11.2010.
[http://www.socca.fi/kehittaminen/lastensuojelu/kehra_lastensuojelu
verkosto](http://www.socca.fi/kehittaminen/lastensuojelu/kehra_lastensuojelu_verkosto)
- Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. Lastensuojelulain
kokonaisuudistustyöryhmän muistio. Helsinki: Sosiaali- ja
terveysministeriön selvityksiä 2006:25.
- Sosiaalivirasto 2009. Sosiaalisesti eheä ja moniarvoinen Helsinki!
Sosiaaliviraston toiminta-ajatus, visio ja strategiset päälinjat - esite.
- Sosiaaliportti i.a. Lastensuojelun käsikirja. Viitattu 29.12.2010.
[http://www.sosiaaliportti.fi/fi-
FI/lastensuojelunkasikirja/mita_on_lastensuojelu/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/mita_on_lastensuojelu/)
- Särkelä, Antti 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen
auttamistyöhön. Tampere: Vastapaino
- Taskinen, Sirpa 2008. Lastensuojelulaki (417/2007). Soveltamisopas. Stakes.
Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Oppaita 65.
Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Taskinen, Sirpa & Törrönen, Maritta 2002. Lastensuojelun käsitteistä ja tilasta.
Teoksessa J. P. Roos (toim.) Huostaanottokirja. Helsinki, 8–16.
Viitattu 19.10.2010.
<http://www.valt.helsinki.fi/staff/jproos/huostaanottokirja.pdf>
- Temisevä, Johanna 2010. Sosiaaliohjaajana lastensuojelun vastaanottotiimissä.
YAMK- opinnäytetyö. Laurea-ammattikorkeakoulu.
- Thomas, Nigel 2002. Children, Family and the State. Decision-Making and Child
Participation. Bristol: The Policy Press.
- Toikko, Timo & Rantanen Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta.
Tampere: University Press

- Tulensalo, Hanna. & Muukkonen, Tiina 2005. Lapsikeskeinen tilannearvio ja työprosessi lastensuojelun sosiaalityössä. Teoksessa: Mirja Satka, Synnöve Karvinen-Niinikoski, Marianne Nylund, & Susanna Hoikkala, (toim.) Sosiaalityön käytäntötutkimus. Helsinki: Palmenia-kustannus, 304–321.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.
- Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 6., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Vartio, Riitta 2009. Perhekeskuspäällikön puheenvuoro Herttoniemi-Itäkeskuksen toimipisteessä tapahtuneessa peruspalveluministerin vierailussa 11.11.2009.
- Vilén, Marika & Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2002. Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.
- Vilkka Hanna. Tutki ja kehitä 2005. Helsinki: Tammi.
- Vilkka Hanna. Tutki ja havainnoi 2006. Helsinki: Tammi.

LIITTEET

LIITE 1 Asiakaskysely

KYSELYYN ON VASTANNUT PERHEEN (laita raksi (X) sopivan vaihtoehdon kohdalle)

Äiti _____ Isä _____ Lapsi tai nuori _____
Ikä: _____ v.

Vuoden 2010 aikana perheenne on ollut mukana lastensuojelutarpeen selvityksessä, jonka jälkeen asiakkuutenne on jatkunut lastensuojelussa. Miten koitte asiakkaaksi tulon lastensuojeluun?

1. Millaisena koit lastensuojelutarpeen selvityksen?

(Voit vastatessasi miettiä esim. seuraavia aiheita: kuultiinko sinua riittävästi, ymmärsivätkö työntekijät sinun ja perheesi tilanteen, saiko tarpeeksi tietoa lastensuojelutarpeen selvityksestä, käsiteltiinkö perheesi asioita riittävän nopeasti, kuvasiko selvityksen kirjallinen yhteenveto sinun ja perheesi tilannetta samoin, kuin itse koit sen?

2. Lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen asiakkuus lastensuojelussa jatkui. Oliko sinulla ja perheelläsi, sekä työntekijöillä yhteinen käsitys asiakkuuden jatkumisen tarpeesta? Jos ei, niin miksi ei, mistä olit eri mieltä?

Vastauksia voi tarvittaessa jatkaa paperin kääntöpuolelle!

3. Miten siirtyminen tapahtui lastensuojelutarpeen selvityksen jälkeen asuinalueen sosiaalityöntekijälle? (Oliko teillä esimerkiksi yhteinen tapaaminen selvityksen tehneen työntekijän ja asuinalueen sosiaalityöntekijän kanssa? Miten asiakkuuden siirto tapahtui? Oliko asiakkuuden siirtäminen onnistunut? Miten siirto olisi pitänyt mielestäsi tehdä?)

4. Miten koit työntekijöiden vaihtumisen / Mikä merkitys työntekijöiden vaihtumisella selvityksen jälkeen oli? (Oliko työntekijöiden vaihtumisella merkitystä? Oliko työntekijöiden vaihtuminen selvityksen jälkeen hyvä vai huono asia? Miksi?)

5. Mitä muuta haluaisit sanoa lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheesta?

Kiitos palautteestasi ☺

LIITE 2 Teemahaastattelurunko

Aluetiimien työntekijöiden ryhmähaastattelu

1. Ennakko-odotukset vastaanottotiimin toiminnasta

- Millaisia ennakko-odotuksia sinulla oli vastaanottotiimin toiminnasta sen käynnistyessä?

2. Kokemukset vastaanottotiimin toiminnasta

- Onko vastaanottotiimin toiminta tuonut muutoksia omaan työhösi?
- Onko vastaanottotiimin toiminta tuonut muutoksia omaan ajankäytön hallintaan työssäsi?
- Koetko vastaanottotiimin toiminnan vaikuttaneen jotenkin omaan työssä jaksamiseesi ja työhyvinvointiisi?

3. Ajatuksia vastaanottotiimin toiminnasta

- Millaiset ovat ajatuksesi vo – tiimin työskentelyn suhteen yleensä?
- Millaisena koet asiakkaiden siirtymisen vo – tiimistä aluetiimiin?
- Muuttaisitko jotain vo – tiimin toiminnassa?
- Mitä ajattelet vo – tiimin toiminnan jatkumisesta toimipisteessämme?